

## **Qualitätschartas bei privatisierten öffentlichen Diensten werden endlich realisiert**

Fr, 29.12.2017 - 10:31

### **VZS: Dienstqualität auch für die öffentliche Hand selbst in einer vereinbarten Charta verbrieft**

Nach einer jahrelangen Phase des Hü und Hott hat die Südtiroler Landesregierung mit einem Beschluss Klarheit in Bezug auf die Anwendung der sogenannten Qualitätschartas gebracht (Beschluss Nr. 1407 vom 19/12/2017). Ab 1.1.2018 sind private Rechtsträger, die einen öffentlichen Dienst erbringen, zur Abfassung einer Charta der Dienstqualität verpflichtet. Diese ist mittels Vereinbarungen mit der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) zu erstellen. Im Mittelpunkt der Charta der Dienstqualität steht neben der Information und Zufriedenheit der Kunden und Nutzer, die Festlegung und Überwachung der Qualitätsstandards sowie das Beschwerdemanagement.

Der Geschäftsführer der VZS, Walther Andreus meint dazu: „Wir sind froh, dass wir uns in Zukunft besser um die Qualität der privatisierten öffentlichen Dienstleistungen kümmern können anstatt um Formalitäten. Die Betreiber werden mittels der Charta der Dienstqualität entsprechende, allen zugängliche Pflichtenhefte haben. Wird eine dieser Pflichten verletzt, können sich die BürgerInnen der vorgesehenen Schutzmaßnahmen bedienen, um Abhilfe zu schaffen. Es wäre höchste Zeit ein solches System auch für die von der öffentlichen Hand selbst erbrachten öffentlichen Dienstleistungen einzuführen und in einer vereinbarten Charta zu verbrieft.“