

QUALITÄTSVERPFLICHTUNGEN UND GARANTIEN

Qualitätsfaktor	Qualitätsindikator	Erfassungs-/Berechnungsmethode	Qualitätsstandard	Entschädigung
Zugänglichkeit des Dienstes	Physische Zugänglichkeit der Dienststellen und eventueller Schalter mit Kundenverkehr, auch für Menschen mit motorischen Behinderungen	Anzahl der Einrichtungen mit barrierefreiem Zugang für Menschen mit motorischen Behinderungen / Anzahl der Einrichtungen	100%	vorgesehen
Zugänglichkeit des Dienstes	Öffnungszeiten der Einrichtungen	Anzahl der Öffnungsstunden pro Woche von Montag bis Freitag	min. 21,30 h, sofern nichts anderes von den Dienststellen festgelegt wurde	vorgesehen
Zugänglichkeit des Dienstes	Öffnungszeiten der Einrichtungen	Anzahl der wöchentlichen telefonischen Erreichbarkeit von Montag bis Freitag	min. 21,30 h, sofern nichts anderes von den Dienststellen festgelegt wurde	vorgesehen
Schutz der Nutzer/-innen	Beantwortung von Beschwerden und Meldungen, die in den jeweiligen Zuständigkeitsbereich fallen	Anzahl der bearbeiteten Beschwerden/Meldungen / Anzahl der eingegangenen Beschwerden/Meldungen	100%	vorgesehen
Schutz der Nutzer/-innen	Bearbeitungsdauer von Beschwerden und Meldungen, die in den jeweiligen Zuständigkeitsbereich fallen	Bearbeitungszeit für Beschwerden/Meldungen in Tagen	innerhalb von 14 Werktagen nach Erhalt	vorgesehen
Ausrichtung auf die Nutzer/-innen	Aktualisierung der Charta der Dienstleistungsqualität	Häufigkeit der Aktualisierung der Charta der Dienstleistungsqualität	mindestens einmal pro Jahr	vorgesehen
Ausrichtung auf die Nutzer/-innen	Durchführung von Umfragen zur Überprüfung der Zufriedenheit der Nutzer/-innen	Häufigkeit der Durchführung von Umfragen zur Benutzerzufriedenheit	mindestens einmal alle drei Jahre	vorgesehen
Transparenz	Jährlicher Bericht über die Qualität der Dienstleistungen	Jährliche Berichterstattung über die Qualität der Dienstleistungen	bis zum 15.03.	vorgesehen
Kommunikation	Aktualisierung der Informationen zum Dienst auf der institutionellen Website	Aktualisierte Dienstleistungsdatenblätter	100%	vorgesehen