

QUALITÄTSVERPFLICHTUNGEN UND GARANTIE – SCHULMENZA

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 Öffnungszeiten pro Woche von Montag bis Freitag	min. 21.30 h	vorgesehen
Zugänglichkeit des Dienstes	Öffnungszeiten der Einrichtungen	Anzahl der wöchentlichen telefonischen Erreichbarkeit von Montag bis Freitag	min. 21.30 h	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 30 Tagen nach Erhalt	vorgesehen
Schutz der Nutzer/-innen	Hygiene- und Lebensmittelkontrollen	Anzahl der jährlich durchgeführten bakteriologischen Analysen	mindestens 140	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	Organisation von Projekten zur Ernährungsaufklärung in Zusammenarbeit mit Schulen	Anzahl der Projekte mit den Schulen	min. 1 Projekt 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
Ausrichtung auf die Nutzer/-innen	Häufigkeit der Treffen mit Eltern- und Lehrervertretern – Kollegiale Gremien	Häufigkeit der jährlichen Treffen	mindestens einmal pro Jahr	vorgesehen
Wirksamkeit	Angebot an digitalen Dienstleistungen	Anzahl der aktiven Funktionen in der App Meets Food	5 aktive Funktionen (Bezahlung der Dienstleistungen, Guthabenabfrage, Anzeige der Speisekarte, Stornierung einer Mahlzeit, Informationen zum Service)	vorgesehen
Wirksamkeit	Angebot an digitalen Dienstleistungen	Anzahl der aktiven Funktionen im SMS-Info-Dienst	3 aktive Funktionen (Benachrichtigung über Soll-/Habensaldo / Informationen)	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