

QUALITÄTSVERPFLICHTUNGEN UND GARANTIEN - Friedhofs- und Bestattungsdienste

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 des Friedhofsdienstes	Anzahl der Öffnungszeiten pro Woche von Montag bis Freitag	min. 21.30h	vorgesehen
Zugänglichkeit des Dienstes	Öffnungszeiten des Friedhofsdienstes	Anzahl der wöchentlichen telefonischen Erreichbarkeit von Montag bis Freitag	min. 21.30h	vorgesehen
Zugänglichkeit des Dienstes	Öffnungszeiten des Bestattungsdienstes	Anzahl der Öffnungszeiten pro Woche von Montag bis Samstag (<i>im Falle zweier aufeinander folgender Feiertage ist das Amt am ersten Tag geöffnet</i>)	min. 42h	vorgesehen
Zugänglichkeit des Dienstes	Öffnungszeiten des Bestattungsdienstes	Anzahl der wöchentlichen telefonischen Erreichbarkeit von Montag bis Samstag (<i>im Falle zweier aufeinander folgender Feiertage ist das Amt am ersten Tag geöffnet</i>)	min. 42h	vorgesehen
Zugänglichkeit des Friedhofs	Physische Zugänglichkeit zu Nischen und Mauergräbern, auch für Menschen mit motorischen Behinderungen	% zugängliche Nischen und Mauergräber	100%	vorgesehen
Zugänglichkeit des Friedhofs	Physische Zugänglichkeit zu Grabnischen, auch für Menschen mit motorischen Behinderungen	% zugängliche Grabnischen	90%	nicht vorgesehen
Zugänglichkeit des Friedhofs	Physische Zugänglichkeit zu Familiengräbern, auch für Menschen mit motorischen Behinderungen	% zugängliche Familiengräber	100%	vorgesehen
Zugänglichkeit des Friedhofs	Physische Zugänglichkeit zu gemeinschaftliche Grabfeldern, auch für Menschen mit motorischen	% zugängliche gemeinschaftliche Grabfelder	80%	vorgesehen
Zugänglichkeit des Friedhofs	Physische Zugänglichkeit zum Krematorium, auch für Menschen mit motorischen Behinderungen	% Zugänglichkeit zu Krematorium (<i>es sind auch 2 normgerechte Aufzüge vorgesehen</i>)	100%	vorgesehen
Zugänglichkeit des Friedhofs	Physische Zugänglichkeit zu den Grabnischen im Bereich 27 (neuer Erweiterungsbereich des Friedhofs), auch für Menschen mit motorischen Behinderungen	% Zugänglichkeit zu Bereich 27 (<i>es sind auch 2 normgerechte Aufzüge vorgesehen</i>)	100%	vorgesehen
Zugänglichkeit des Friedhofs	Physische Zugänglichkeit zu den Trakten A und D und dem Hauptgebäude, auch für Menschen mit motorischen Behinderungen	% Zugänglichkeit zu den Trakten A und D und dem Hauptgebäude (<i>es sind auch 2 Eingangsrampen vorgesehen</i>)	100%	vorgesehen
Zugänglichkeit des Friedhofs	Verfügbarkeit eines Hilfsmittels für die Mobilität im Gelände	Anzahl an Rollstühlen (auf Antrag der Friedhofsbesucherinnen und -besucher in der Pfortnerloge)	1	vorgesehen
Zugänglichkeit des Friedhofs	Öffnungstage des Friedhofs	Anzahl der jährlichen Öffnungstage (<i>einschließlich Feiertage</i>)	365 (<i>außer im Fall höherer Gewalt</i>)	vorgesehen
Zugänglichkeit des Friedhofs	Öffnungszeiten des Friedhofs im Winterzeitraum	Öffnungszeiten 01.11 - 31.01 (<i>bei Exhumierungen aus den gemeinschaftlichen Grabfeldern wird der Friedhof eine Stunde später geöffnet</i>)	von 8.00 bis 17.00 Uhr	vorgesehen

Zugänglichkeit des Friedhofs	Öffnungszeiten des Friedhofs im restlichen Zeitraum	Öffnungszeiten 01.02 - 31.10 <i>(bei Exhumierungen aus den gemeinschaftlichen Grabfeldern wird der Friedhof eine Stunde später geöffnet)</i>	von 8.00 bis 18.30 Uhr	vorgesehen
Zugänglichkeit des Friedhofs	Nutzbarkeit der Brunnen im Zeitraum 15.03 - 30.11	Anzahl der nutzbaren Brunnen	10 <i>(außer bei sehr schlechten Wetterverhältnissen)</i>	vorgesehen
Pünktlichkeit des Dienstes	Lieferung von Blumenschmuck für die Trauerfeier	Garantierte Lieferfrist vor der Trauerfeier	max 1.30h	vorgesehen
Pünktlichkeit des Dienstes	Lieferung von Parten	Lieferfrist	sofort	vorgesehen
Pünktlichkeit des Dienstes	Lieferung von Trauerbildern und Danksagungen	Lieferfrist von Trauerbildern und Danksagungen ab nach Einreichung des Antrags (in Tagen)	innerhalb von 2 Tagen <i>(Samstag und Feiertage ausgeschlossen)</i>	vorgesehen
Pünktlichkeit des Dienstes	Feuerbestattungsdienst	Ausführungszeit ab Übergabe des Leichnams nach der Trauerfeier (in Tagen)	innerhalb 4 Tagen <i>(außer bei Problemen bei der Instandhaltung der Anlage)</i>	vorgesehen
Pünktlichkeit des Dienstes	Feuerbestattungsdienst	Frist für die Übergabe der Aschenurne ab erfolgter Einäscherung (in Arbeitstagen)	innerhalb 1 Tag	vorgesehen
Pünktlichkeit des Dienstes	Anvertrauung der Aschenurne	Ausführungszeit ab Zahlung der Gebühr (in Tagen)	innerhalb 10 Tagen	vorgesehen
Pünktlichkeit des Dienstes	Verstreuung der Asche	Ausführungszeit nach Einreichung des Antrags (in Tagen) <i>(zwischen März und November)</i>	innerhalb 28 Tagen	vorgesehen
Pünktlichkeit des Dienstes	Bestattungen - <i>Erdbestattungen</i>	Bestattungsfrist nach Erhalt des Totenscheins (in Tagen)	innerhalb 5 Tagen	vorgesehen
Pünktlichkeit des Dienstes	Bestattungen - <i>Aufstellung des Gedenksteins</i>	Ausführungszeit für die Aufstellung des Gedenksteins nach der Beisetzung (in Arbeitstagen)	innerhalb 1 Tag	vorgesehen
Pünktlichkeit des Dienstes	Beisetzungen	Ausführungszeit der hermetischen Schließung aus Mauerwerk	sofort	vorgesehen
Pünktlichkeit des Dienstes	Beisetzungen	Instandsetzung der Grabstätte nach der Beisetzung (in Arbeitstagen)	innerhalb 1 Tag	vorgesehen
Wirksamkeit des Dienstes	Gestaltung der Trauerfeier - Wahl des Veranstaltungsortes	Garantierte Orte für die Trauerfeier	Friedhofskapelle, Trauersaal, Pfarrkirche des/der Verstorbenen <i>(je nach Verfügbarkeit der Pfarrei und deren Organisation)</i>	nicht vorgesehen

Wirksamkeit des Dienstes	Lieferung von Blumenschmuck für die Trauerfeier	Anzahl der angebotenen Arrangements	7 Typologien mit insgesamt ca. 40 Varianten (je nach saisonaler Verfügbarkeit der Blumen)	vorgesehen
Wirksamkeit des Dienstes	Lieferung von Särgen und Zubehör	Anzahl der angebotenen Modelle	22	vorgesehen
Wirksamkeit des Dienstes	Lieferung von Aschenurnen	Anzahl der angebotenen Modelle	30	vorgesehen
Wirksamkeit des Dienstes	Lieferung von Trauerbildern und Danksagungen	Anzahl der angebotenen Formate	2	vorgesehen
Wirksamkeit des Dienstes	Lieferung von Trauerbildern und Danksagungen	Anzahl der Textfehler	0	vorgesehen
Wirksamkeit des Dienstes	Veröffentlichung von Todesanzeigen	Anzahl der Fehler im veröffentlichten Text, die der Gemeinde zuzuschreiben sind	0	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
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