

Jährliche Prüfung und Monitoring der Qualität der Dienste

Füllen Sie die erforderlichen Daten aus (bezogen auf den Zeitraum 01.01.2017-31.12.2017)

Berichterstattung der durchgeführten Ziele

ZUGÄNGLICHKEIT

Konkrete Zugänglichkeit am Schalter (Erreichbarkeit vor Ort)

Öffnungszeiten der Schalter (vor Ort) für die
Abwicklung von Verwaltungs- und
Handelstätigkeiten

Montag	ganztags
Dienstag	ganztags
Mittwoch	ganztags
Donnerstag	ganztags
Freitag	ganztags
Samstag	geöffnet
Sonntag	nicht geöffnet

Durchschnittliche Wartezeiten an den Schaltern
vor Ort (in Min.) **5**

Telefonische Erreichbarkeit

Öffnungszeiten der telefonischen Schalter für die
Abwicklung von Verwaltungs- und
Handelstätigkeiten (Mehrfachoptionen möglich)

Montag	ganztags
Dienstag	ganztags
Mittwoch	ganztags
Donnerstag	ganztags
Freitag	ganztags
Samstag	nicht aktiv
Sonntag	nicht aktiv

Durchschnittliche Wartezeiten an den
Telefonschaltern (in Min.)

Call center aktiv - Erreichbarkeit mittels Call
Center **Nein**

Aktive Uhrzeiten

Maximale Wartezeiten
(Informationen und Interactive Voice Responder
IVR ausgeschlossen)

Jahresdurchschnittliche Wartezeiten

Erreichbarkeit mittels grüner Nummer

Verfügbarkeit grüne Nummern **Nein**

Aktive Uhrzeiten

Maximale Wartezeiten
(Informationen und Interactive Voice Responder
IVR ausgeschlossen)

Jahresdurchschnittliche Wartezeiten

ERREICHBARKEIT MITTELS APPS

Anwendungen für Smart Phone/Tablet (App)	Nein
Kommunikationskanäle	
Art der genutzten Kommunikationskanäle	PEC, Fax, Email, Internetseite, Post, Telefon
Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung	
Vorhandene Strukturen	Aufzüge gewidmete Parkplätze im Umkreis von 100 m von der Struktur
Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln	
Bushaltestelle im Umkreis von 100 m von der Struktur	Ja
WEB USABILITY	
Klare Aufteilung nach Themenbereichen der Webseite	Ja
Klare Kontaktadressen/-nummern für jeden Dienst/jede Leistung auf der Homepage	Nein
Anzahl und Art der Dienstleistungen online	
Formulare zum Herunterladen	Ja
Anzeige der Rechnungen online	Nein
Faq	Nein
Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche einer Person an einem Tag auf deiner Webseite)	30241
Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite)	
Webseite: Anzahl Seiten/Sitzung (wie viele Seiten werden pro Sitzung aufgerufen)	
Webseite: Durchschnittliche Sitzungsdauer	
KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY	
Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht	Ja
Dienstcharta	
Verfügbarkeit von Dienstchartas	Ja
Anzahl der vorhandenen Dienstchartas	1
Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen	1/3
Aktualisierungsabstände	jährlich
Angabe Fachstandards	Ja
Angabe allgemeine Standards	Nein
Rechnungslegung Qualitätstandard	Ja
Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard	Nein
Erklärung der Tariftabelle	
Begünstigte Tarife	
Newsletter	
Jährliche Newsletter	Nein
Transparente Verwaltung	Ja
Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme	
Qualitative Customer satisfaction (Beispiel: focus	Ja

