

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 | nie |
| Dienstag | nie |
| Mittwoch | nie |
| Donnerstag | nie |
| Freitag | nie |
| Samstag | nicht geöffnet |
| Sonntag | nicht geöffnet |

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

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) **nicht monitoriert**

Jahresdurchschnittliche Wartezeiten

Erreichbarkeit mittels grüner Nummer

Verfügbarkeit grüne Nummern **Ja**

Aktive Uhrzeiten

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

Maximale Wartezeiten
(Informationen und Interactive Voice Responder
IVR ausgeschlossen)

Jahresdurchschnittliche Wartezeiten
Anzahl Minuten (ohne IVR) **0,3**

ERREICHBARKEIT MITTELS APPS

Anwendungen für Smart Phone/Tablet (App) **Nein**

Kommunikationskanäle

Art der genutzten Kommunikationskanäle **Telefon, PEC, Fax, Email, Internetseite, Post,
Facebook**

Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung

Vorhandene Strukturen **gewidmete Parkplätze im Umkreis von 100 m
von der Struktur
Aufzüge**

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 **Ja**

Anzahl und Art der Dienstleistungen online

Formulare zum Herunterladen **Ja**

Anzeige der Rechnungen online **Nein**

Faq **Ja**

Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche
einer Person an einem Tag auf deiner Webseite) **100156**

Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche
auf deiner Webseite) **202834**

Webseite: Anzahl Seiten/Sitzung (wie viele Seiten
werden pro Sitzung aufgerufen) **2,47**

Webseite: Durchschnittliche Sitzungsdauer **2min/Min. 57 sec./Sek.**

KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ- ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility -
Sozialbilanz/-bericht **Nein**

Dienstcharta

Verfügbarkeit von Dienstchartas **Nein**

Angabe Fachstandards **Nein**

Angabe allgemeine Standards **Nein**

Rechnungslegung Qualitätstandard **Nein**

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 group) | Nein |
|--|-------------|

| | |
|------------------------------------|-------------|
| Quantitative Customer satisfaction | Nein |
|------------------------------------|-------------|

QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG

| | |
|--------------------|--|
| Kontextindikatoren | |
|--------------------|--|

| | |
|---|--|
| Tabelle Trend Mülltrennung (nur für SEAB - Mülltrennung) | |
|---|--|

| | |
|------------------|--|
| Videoüberwachung | |
|------------------|--|

| | |
|------------------------|-------------|
| Notdienst Vorhanden | Nein |
|------------------------|-------------|

Kontinuität des Dienstes

| | |
|--|------------------------|
| Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen | nicht vorhanden |
|--|------------------------|

| | |
|--|--|
| Zeitdauer für geplante Eingriffe (min-max) | |
|--|--|

| | |
|--|------------------------|
| Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen | nicht vorhanden |
|--|------------------------|

| | |
|---|--|
| Zeitdauer der nicht geplanten Dienstunterbrechungen (min-max) | |
|---|--|

INDIKATOREN

| | |
|--|-------------|
| Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe vorhanden | Nein |
|--|-------------|

| | |
|-------------|--|
| AEEGSI/TIQV | |
|-------------|--|

| | |
|---|--|
| Qualitätszertifizierungen Art (Mehrfachoptionen möglich) | Zertifizierung nach ISO 9001, Zertifizierung nach ISO 14000 |
| Andere (angeben welche) | OHSAS 18001 |

Umweltschutz

| | |
|-----------------------------------|-------------|
| Projekte | |
| Einschlägige Zertifizierungen | Nein |
| Indikatoren Umweltverträglichkeit | Nein |

Benchmarking

VERBRAUCHERSCHUTZ

| | |
|---|-------------|
| Vorhandensein von Verfahren zur außergerichtlichen Schlichtung von Streitfällen zwischen NutzerInnen und DienstbetreiberInnen | |
| Verfahren vorhanden | Nein |
| Angabe in der Rechnung | Nein |
| Informationen auf der Internetseite | Nein |

| | |
|--|-----------|
| Schalter für Meldungen, Beschwerden, Anregungen vorhanden | Ja |
|--|-----------|

| | |
|--|----------------------------|
| Art | EDV |
| Informationen in der Rechnung | Nein |
| Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen) | von 21 bis 30 Tagen |
| Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort (Tage) | 21 |
| Anzahl Meldungen im Jahr | 0 |
| Anzahl Beschwerden im Jahr | 1 |
| Anzahl Anregungen im Jahr | 0 |

| | |
|--------------------|--|
| Beschwerdenbericht | |
|--------------------|--|

05/07/2018