Gütekriterium J: Reaktionszeiten auf Anrufe und E-Mails

Prüfgröße:

Im Verwaltungswegweiser wird das Serviceversprechen erteilt, dass innerhalb eines Arbeitstages auf Anrufe oder E-Mails reagiert und das Unternehmen eine Antwortmail oder einen Rückruf erhält. In der Kommune gibt es eine Dienstanordnung oder eine vergleichbare Vorschrift, dass die Verwaltungsmitarbeiter innerhalb eines Arbeitstages auf Anrufe oder E-Mails reagieren und dem Kunden eine Antwort zukommen lassen müssen. Darüber hinaus hat die Kommune die technischen Voraussetzungen getroffen, dass E-Mails und Telefone umgeleitet werden können.

Zielwert: 100 %

Ausgangslage: Die geltende Allgemeine Geschäftsanweisung (AGA) sieht vor, dass „.....alsbald eine Eingangsbestätigung oder ein Zwischenbescheid erteilt wird“. Gemäß der auch geltenden Dienstvereinbarung „E-Mail Nutzung“ ist die Beantwortung einer E-Mail gemäß Ziff.4.1 binnen eines Tages vorgeschrieben.

Was ist zu tun? Die Allgemeine Geschäftsanweisung (AGA) ist zu aktualisieren. In einem zu erstellenden Verwaltungswegweiser ist das Serviceversprechen zu dokumentieren.

Wann ist es abgeschlossen? Bis 31.12.2010

Finanzielle Auswirkungen? Keine originären Projektkosten.