

Service Level Agreement (SLA) für den Feedbackbogen auf der Webseite des Landratsamtes

1. Zweck des Service Level Agreements (SLA)

Dieses Service Level Agreement (SLA) legt die Vereinbarungen zwischen dem Landratsamt und den Bürgern hinsichtlich der Nutzung des Feedbackbogens auf der Webseite des Landratsamtes fest. Der Feedbackbogen dient der Sammlung und Auswertung von **Lob, Kritik, Beschwerden und Anregungen** der Bürger. Ziel des SLA ist es, Transparenz und Qualität im Umgang mit den eingehenden Feedbacks zu gewährleisten und das Versprechen an den Bürger, eine moderne service- und bürgerorientierte Verwaltung zu sein, umzusetzen.

2. Geltungsbereich

Das SLA bezieht sich auf den **Feedbackbogen auf der Webseite des Landratsamtes**. Bürgerinnen und Bürger können über diesen Bogen ihr Feedback zu den Dienstleistungen des Landratsamtes einreichen. Der Feedbackbogen kann für alle Anliegen genutzt werden, die den folgenden Kategorien zugeordnet sind:

- **Lob**
- **Kritik**
- **Beschwerden**
- **Anregungen**

3. Bearbeitungszeit und Antwortzeiten

- **Eingangsbestätigung:** Nach Absenden des Feedbackbogens erhält der Bürger oder die Bürgerin eine automatisch generierte Eingangsbestätigung auf die im Feedback-Bogen angegebene E-Mail-Adresse
- **Antwortfrist:** Das Landratsamt verpflichtet sich, auf alle eingehenden Feedbacks innerhalb von **7 Arbeitstagen** nach Eingang eine Antwort per E-Mail zu geben.
- **Arbeitszeit:** Die Bearbeitung erfolgt in der Regel während der Servicezeiten

Montag: keine Servicezeit

Dienstag: 08:00 – 12:00 Uhr und 14:00 – 18:00 Uhr

Mittwoch: keine Servicezeit

Donnerstag: 08:00 – 12:00 Uhr und 14:00 – 16:00 Uhr

Freitag: 08:00 – 12:00 Uhr

Fristverlängerung: Sollte eine Bearbeitung oder Lösung des Anliegens mehr Zeit in Anspruch nehmen, wird der Bürger rechtzeitig per E-Mail informiert und über den weiteren Verlauf des Vorgangs auf dem Laufenden gehalten.

4. Bearbeitung und Kommunikation

- **Zugang zum Feedback:** Alle über den Feedbackbogen eingereichten Anliegen werden durch das Büro Landrat im Landratsamt bearbeitet.
- **Prüfung und Zuordnung:** Nach Eingang eines Feedbacks wird es durch das Team Feedback im Büro des Landrates geprüft und falls notwendig, an die entsprechende Fachdienste weitergeleitet.
- **Antwortmöglichkeiten:** Die Antworten auf Feedbacks werden in der Regel per **E-Mail** an die angegebene Adresse des Absenders verschickt. In Ausnahmefällen (z.B. bei sehr komplexen Anfragen) kann auch eine schriftliche Antwort auf dem Postweg erfolgen.
- **Bearbeitung von Beschwerden:** Bei Beschwerden wird der Inhalt gründlich überprüft und es wird darauf geachtet, dass der Bürger eine **lösungsorientierte Rückmeldung** erhält. Sollte es notwendig sein, wird die betroffene Abteilung zur Klärung des Vorfalls hinzugezogen.

5. Vertraulichkeit und Datenschutz

- **Vertraulichkeit:** Alle eingehenden Feedbacks werden vertraulich behandelt. Die Informationen werden ausschließlich für die Bearbeitung des Feedbacks verwendet und nicht an Dritte weitergegeben, es sei denn, es ist gesetzlich erforderlich.
- **Datenschutz:** Alle personenbezogenen Daten werden gemäß der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) behandelt. Personenbezogene Daten werden nur in dem Umfang verarbeitet, der für die Bearbeitung des Feedbacks erforderlich ist.

6. Qualitätssicherung

- Das Landratsamt verpflichtet sich zur kontinuierlichen Verbesserung des Feedbackprozesses, um den Bürgern eine hohe Qualität und schnelle Reaktionszeiten zu gewährleisten.
- Regelmäßig wird die Effektivität des Feedbackprozesses durch den Landrat und die zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter überprüft, um sicherzustellen, dass alle Anliegen ordnungsgemäß und innerhalb des vorgegebenen Zeitrahmens bearbeitet werden.

7. Eskalationsverfahren

- **Verzögerung:** Sollte ein Feedback nicht innerhalb der festgelegten Antwortfrist (7 Werktage) bearbeitet werden, wird der betroffene Bürger benachrichtigt und ein neuer Bearbeitungszeitraum angegeben.
- **Unzureichende Antwort:** Wenn ein Bürger mit der Antwort des Landratsamtes unzufrieden ist oder das Anliegen nicht zufriedenstellend bearbeitet wurde, kann der Bürger eine erneute Überprüfung des Falls anfordern.

8. Verfügbarkeit und Zugänglichkeit des Feedbackbogens

- Der Feedbackbogen ist auf der offiziellen Webseite des Landratsamtes unter <https://www.unstrut-hainich-kreis.de/feedback-2/> jederzeit verfügbar.
- Die Benutzeroberfläche des Feedbackbogens ist benutzerfreundlich gestaltet, sodass alle Bürger, unabhängig von ihren technischen Fähigkeiten problemlos Feedback einreichen können.

9. Änderungen und Anpassungen

- Dieses SLA kann jederzeit überprüft und angepasst werden, um den sich verändernden Bedürfnissen der Bürger und des Landratsamtes gerecht zu werden. Änderungen werden auf der Webseite des Landratsamtes bekanntgegeben.

11. Kontakt

Für Fragen oder Unklarheiten zum Feedbackbogen und zum SLA können sich die Bürger an das Team Feedback im Landratsamt wenden:

- **E-Mail:** feedback@uh-kreis.de
- **Telefon:** 03603 80 2222