



## FAQ SAM

### Inhaltsverzeichnis

<b>1. FAHRT</b> .....	<b>3</b>
<b>Buchung</b> .....	<b>3</b>
<b>Betriebszeiten</b> .....	<b>4</b>
<b>Umwege &amp; Bündelungen</b> .....	<b>5</b>
<b>Fuhrpark</b> .....	<b>5</b>
<b>Abholung und Durchführung</b> .....	<b>6</b>
<b>Stornierung</b> .....	<b>6</b>
<b>Sonstiges</b> .....	<b>7</b>
<b>2. TARIF</b> .....	<b>7</b>
<b>Tarifsystem</b> .....	<b>7</b>
<b>Fahrtpreis</b> .....	<b>7</b>
<b>Zahlungsmöglichkeiten</b> .....	<b>8</b>
<b>Ermäßigungen</b> .....	<b>8</b>
<b>3. HALTEPUNKTE &amp; BEDIENUNGSGBIET</b> .....	<b>9</b>
<b>Haltepunkte</b> .....	<b>9</b>
<b>Bedienungsgebiet</b> .....	<b>10</b>
<b>4. ÖV-UMSTIEG</b> .....	<b>12</b>
<b>Umstieg zum bestehenden öffentlichen Verkehr (Bus und Bahn)</b> .....	<b>12</b>
<b>5. FORMULARE</b> .....	<b>13</b>
<b>SAMCard</b> .....	<b>13</b>
<b>Hausabholung</b> .....	<b>14</b>
<b>6. ALLGEMEINES FÜR DIE GEMEINDEN</b> .....	<b>14</b>
<b>Öffentlichkeitsarbeit</b> .....	<b>14</b>
<b>Auswertungen und zusätzliche Haltepunkte</b> .....	<b>15</b>
<b>Beschwerdemanagement</b> .....	<b>15</b>
<b>Kontakt</b> .....	<b>16</b>

## 1. FAHRT

### Buchung

- **Wie buche ich meine SAM Fahrt?**

Fahrten können telefonisch unter der einheitlichen Telefonnummer **050 36 37 38**, mittels kostenlos verfügbarer App ([webapp.istmobil.at](http://webapp.istmobil.at)) oder nach erfolgter Registrierung online unter [www.istmobil.at](http://www.istmobil.at) gebucht werden.

- **Was muss ich bei der Buchung bekannt geben?**

Die notwendigen Angaben sind Kundennummer oder Name, Start- und Zielhaltepunkt, gewünschte Abfahrtszeit und Anzahl der Personen. Falls Kinder unter 6 Jahre, Tiere, Gepäck oder ein Kinderwagen mittransportiert werden sollen, ist dies ebenfalls bei der Bestellung bekanntzugeben.

- **Kann man Daueraufträge hinterlegen?**

Ja, regelmäßige Fahrten können per Mail unter [kundenservice@istmobil.at](mailto:kundenservice@istmobil.at) gebucht werden. Die Vorlaufzeit für Daueraufträge beträgt eine Woche. Folgende Angaben sind notwendig: Kundennummer oder Name, Start- und Zielhaltepunkt, gewünschte Abfahrtszeit, Anzahl der Personen und der gewünschte Zeitraum des Dauerauftrags (z.B. jeden Mo., Mi., Fr., im Zeitraum von 01.05.2020 bis 31.07.2020).

- **Dürfen Kinder allein mit SAM mitfahren?**

Kinder unter 6 Jahren dürfen nur mit einer Begleitperson (ab 14 Jahren) mit **SAM** mitfahren. Ab 6 Jahren dürfen Kinder ohne Begleitperson **SAM** benutzen. Per Gesetz ist die Mitfahrt im Taxi ohne Kindersitz erlaubt. Empfohlen wird die Mitnahme eines entsprechenden Kindersitzes oder einer Sitzerrhöhung, welcher von den Eltern zur Verfügung gestellt wird.

- **Wann muss die Fahrtbestellung erfolgen?**

Die Vermittlung von Fahrten erfolgt, je nach Auslastung der Fahrzeuge, innerhalb eines Zeitfensters von 60 Minuten, ausgehend von der gewünschten Abfahrtszeit. Um zum gewünschten Zeitpunkt fahren zu können, sollte die Fahrt rechtzeitig im Voraus (min. eine Stunde im Vorhinein) gebucht werden. Fahrten können bis zu einem Monat im Voraus bestellt werden. Die exakte Abfahrtszeit wird im Zuge der Bestellung bekanntgegeben.

○ **Sind Gruppenfahrten möglich?**

Ja, Gruppenfahrten bis zu 8 Personen sind ohne Vorbestellung mit **SAM** möglich. Für größere Gruppen ab 9 Personen (max. 16 Personen) ist eine schriftliche Anfrage an das Kundenservice [kundenservice@istmobil.at](mailto:kundenservice@istmobil.at) zu stellen. Die Vorlaufzeit beträgt hierfür mindestens eine Woche.

○ **Kann ich von Adresse zu Adresse fahren?**

Nein, Fahrten sind nur von Sammelhaltepunkt zu Sammelhaltepunkt möglich. Ausnahmen bilden mobilitätseingeschränkte Personen, die nach erfolgter Registrierung auch von zuhause abgeholt werden können. Siehe Punkt 5 Formulare - Hausabholung. Dabei gilt es zu beachten, dass Fahrten nur von zuhause zu einem gewünschten Sammelhaltepunkt bzw. von einem Sammelhaltepunkt zurück nachhause möglich sind. Fahrten von zuhause zu einer beliebigen Adresse bzw. umgekehrt sind nicht möglich. Die Hausabholung wird von der jeweiligen, teilnehmenden Wohnsitzgemeinde bestätigt und übermittelt.

**Betriebszeiten**

○ **Wann kann ich fahren?**

**SAM** kann täglich von 07.00 bis 19.00 Uhr in allen teilnehmenden Gemeinden genutzt werden. Die erste Fahrtvermittlung erfolgt unter Berücksichtigung der Anfahrtszeit zum jeweiligen Starthaltepunkt. Fahrten um 07.00 Uhr sind somit nicht möglich.

Zusätzlich gibt es für die Bedienungsgebiete **Gleisdorf, Hartberg, Joglland** ausgeweitete Betriebszeiten. **SAM** Fahrten, die in die zusätzlichen Betriebszeiten fallen, sind nur innerhalb der oben genannten Bedienungsgebiete möglich.

**Betriebszeiten Gleisdorf: Mo – Fr 05.00 – 24.00**

Albersdorf-Prebuch | Gersdorf a.d. F | Gleisdorf | Hofstätten a.d. R. | Iztal | Ludersdorf-Wilfersdorf | Markt Hartmannsdorf | Ottendorf | Pischelsdorf i. d. Steiermark | Sinabelkirchen | St. Margarethen a.d. R.

**Betriebszeiten Hartberg: Mo – Fr 05.00 – 19.30**

Grafendorf | Greinbach | Hartberg | Hartberg Umgebung | Lafnitz | Pöllau b. H. | Pöllauberg | St. Johann i.d. H.

**Betriebszeiten Joglland: Mo – So 05.00 – 22.00**

Birkfeld | Fischbach | Miesenbach b. B. | Ratten | Rettenegg | Strallegg | Waldbach-Mönichwald | Wenigzell | St. Jakob im Walde | St. Kathrein a.H. | Vorau

○ **Kann ich mit SAM am Sonntag bzw. Feiertage fahren?**

Ja, aber für **SAM** Fahrten an Sonn- & Feiertagen ist eine Vorbestellung bis 19.00 Uhr des Vortages notwendig.

○ **Was ist die Bediengarantie?**

Die Fahrtvermittlung erfolgt - unabhängig der Bestellzeit - 60 Minuten ab Wunschabfahrtszeit.

Beispielsweise: Kundenwunsch Abfahrtszeit 10.30 Uhr → **Garantie**, dass bis spätestens 11.30 Uhr ein Fahrzeug am vereinbarten Sammelhaltepunkt eintrifft. Die exakte Abfahrtszeit wird im Zuge der Bestellung bekanntgegeben.

○ **Wann ist die letzte Fahrt möglich?**

Die letzte Abfahrtszeit von **SAM** ist mit Betriebsschluss möglich.

### Umwege & Bündelungen

○ **Kann es sein, dass ich mir mit anderen Personen das Fahrzeug teile?**

Ja, **SAM** ist ein Sammeltaxi und bündelt Fahrten automatisch nach bestimmten Kriterien. Mehrwert: der Fahrtpreis reduziert sich ebenfalls automatisch.

○ **Falls ja, werden Umwege gefahren?**

Ja, diese Umwege liegen in einem bestimmten Zumutbarkeitsbereich.

### Fuhrpark

○ **Wer führt die Fahrten durch?**

**SAM** Fahrten werden ausschließlich von konzessionierten Taxiunternehmen aus der Region durchgeführt.

○ **Sind die Fahrzeuge gekennzeichnet?**

Ja, jedes Fahrzeug ist mittels Beklebung (**SAM** Logo) eindeutig gekennzeichnet.

## Abholung und Durchführung

- **Wann muss ich beim Starthaltepunkt sein?**

Spätestens zum bekanntgegebenen Abfahrtszeitpunkt. Das Fahrzeug wartet maximal 5 Minuten am Starthaltepunkt.

- **Muss ich immer bei einem Sammelhaltepunkt ein- und aussteigen?**

Ja. Ausnahmen bilden mobilitätseingeschränkte Personen, die nach erfolgter Registrierung auch von zuhause abgeholt werden können, aber dennoch NUR zu bestehenden Haltepunkten gebracht werden oder von diesen abgeholt und nach Hause gebracht werden.

- **Ich komme zu spät. Was soll ich tun?**

Bei Verspätung ist die Fahrtenbuchung unter 050 36 37 38 zu informieren.

- **SAM kommt nicht. Was soll ich tun?**

In diesem Fall ist die Fahrtenbuchung unter 050 36 37 38 zu kontaktieren.

- **Ich muss nur kurz etwas besorgen (z.B. Trafik, Apotheke). Wartet SAM auf mich?**

Nein, man benötigt für jede Teilstrecke einen eigenen Fahrauftrag. Dies ist bei der Fahrtbestellung bereits bekanntzugeben. Somit gleich beide Fahrten (Hin- und Rückfahrt) mit einer Bestellung buchen.

## Stornierung

- **Wie kann ich eine Fahrt stornieren?**

Stornierungen können telefonisch unter der einheitlichen Telefonnummer 050 363738, mittels kostenlos verfügbarer App ([webapp.istmobil.at](http://webapp.istmobil.at)) oder nach erfolgter Registrierung online unter [www.istmobil.at](http://www.istmobil.at) durchgeführt werden. Bitte mindestens 1 Stunde im Voraus stornieren.

- **Kostet eine Stornierung etwas?**

Nein, Stornierungen sind aktuell noch kostenlos möglich. Bitte mindestens 1 Stunde im Voraus stornieren. Bei Missbrauch führt dies jedoch zur Sperrung des Kunden/der Kundin.

## Sonstiges

- **Was kann ich mitnehmen?**

Gegenstände, die in einem herkömmlichen PKW-Kofferraum Platz finden, können mitgenommen werden. Die Mitnahme ist kostenlos.

- **Darf man Tiere mitnehmen?**

Ja, sofern die Tiere im Fußraum des Fahrzeugs untergebracht werden können bzw. Tiere, welche in einem Transportbehälter mitgeführt werden.

## 2. TARIF

### Tarifsystem

<b>Tarife</b> *	Für Fahrten über 15 km ist pro angebrochenem Kilometer über die gesamte Fahrtstrecke der angegebene Kilometersatz zu bezahlen.		
<b>Distanz</b>	<b>1 Person</b>	<b>2-3 Personen</b>	<b>ab 4 Personen</b>
bis 5,5 km	€ 3,00	€ 2,00	€ 1,00
bis 8,5 km	€ 5,00	€ 3,00	€ 2,00
bis 10 km	€ 7,00	€ 5,00	€ 3,00
bis 15 km	€ 9,00	€ 7,00	€ 5,00
ab 15,01 km	€ 1,10/km	€ 0,80/km	€ 0,50/km

\* In einzelnen Gemeinden sind Sondertarife möglich, bitte dafür beim Kundenservice unter 050/363739 nachfragen.

### Fahrtpreis

- **Was kostet eine Fahrt innerhalb einer Gemeinde?**

Der Fahrtpreis für Fahrten innerhalb der Gemeinde ist abhängig von der Fahrtstrecke (siehe Tarifsystem). Mit einer gültigen **SAMCard** zahlt man für Fahrten innerhalb der Heimatgemeinde max. € 5,- / Person.

- **Wie viel kostet eine Fahrt in eine andere Gemeinde?**

Der Fahrtpreis für Fahrten in eine andere Gemeinde ist abhängig von der Fahrtstrecke (siehe Tarifsystem).

- **Was kostet eine Fahrt zu externen Sammelhaltepunkten?**

Der Fahrtpreis für Fahrten zu externen Haltepunkten ist abhängig von der Fahrtstrecke (siehe Tarifsysteem).

- **Was kostet eine Fahrt zu einem ÖV-Knotenpunkt meiner Heimatgemeinde?**

Mit einer gültigen **SAMCard** zahlt man für Fahrten zu einem ÖV-Knotenpunkt der Heimatgemeinde max. € 5,-/Person.

### Zahlungsmöglichkeiten

- **Wie kann ich die Fahrt bezahlen?**

Fahrten können entweder in bar direkt im Fahrzeug bezahlt werden oder monatlich mittels Bankeinzug abgerechnet werden. Voraussetzung ist hierfür die kostenlos erhältliche **SAMCard** (Siehe Punkt 5 Formulare - **SAMCard**).

### Ermäßigungen

- **Gibt es Ermäßigungen für SeniorInnen, Kinder, StudentInnen, Zivildienstler, VielfahrerInnen?**

Nein.

- **Fahren Kinder gratis?**

Ja, Kinder unter 6 Jahren fahren, in Begleitung einer vollzahlenden Aufsichtsperson, gratis.

- **Muss ich für Hin- und Rückfahrt bezahlen?**

Ja, man benötigt für jede Teilstrecke einen eigenen Fahrauftrag, welcher je nach Kilometerleistung zu bezahlen ist (siehe Tarifsysteem).

- **Gibt es eine Tageskarte?**

Nein, man benötigt für jeden Fahrtwunsch einen eigenen Fahrauftrag, der separat verrechnet wird.

### 3. HALTEPUNKTE & BEDIENUNGSGEBIET

#### Haltepunkte

- **Wo kann ich überall fahren?**

Das Bedienungsgebiet umfasst 59 Gemeinden in den Bezirken Hartberg-Fürstenfeld, Weiz und 2 Gemeinden im Bezirk Bruck-Mürzzuschlag.

- **Wo finde ich die Haltepunkte?**

Haltepunkte aller teilnehmenden Gemeinden können online unter [www.istmobil.at](http://www.istmobil.at), auf dem Gemeindeamt, in der App ([webapp.istmobil.at](http://webapp.istmobil.at)) oder telefonisch über das Kundenservice gefunden werden.

- **Wie sind die Sammelhaltepunkte bezeichnet?**

Die Haltepunkte verfügen über eine eindeutige Nummer (wie z.B. BM 3501 oder WZ 3335) und einen eindeutigen Namen, bestehend aus Ortsteil in der jeweiligen Gemeinde und Bezeichnung (z.B. Hohenau – Kriechenlee).

- **Wie sind die Sammelhaltepunkte gekennzeichnet?**

Die Haltepunkte sind vor Ort mittels einer einheitlichen Tafel gekennzeichnet.

- **Ich habe keinen Sammelhaltepunkt in meiner Nähe, was kann ich tun?**

In diesem Fall sind folgende Schritte einzuhalten: Meldung an die Gemeinde, dass zusätzlicher Haltepunkt benötigt wird. Die Gemeinde überprüft den Bedarf und stellt eine Anfrage an die Regionalentwicklung Oststeiermark unter [office@oststeiermark.at](mailto:office@oststeiermark.at). **IST** mobil übernimmt anschließend die weitere Abwicklung.

- **Wo finde ich die Haltepunktkarten der einzelnen Gemeinden?**

Die Haltepunktkarten aller Gemeinden können online unter [www.istmobil.at](http://www.istmobil.at) heruntergeladen werden. Zudem liegen diese zur Ansicht im Gemeindeamt auf.

- **Was sind externe Haltepunkte?**

Externe Haltepunkte sorgen für noch mehr Mobilität in der Region. Dank externen Haltepunkten können auch Gemeinden erreicht werden, welche nicht aktiv an SAM teilnehmen. Zum Beispiel werden wichtige Punkte in Hartberg durch die externen Haltepunkte erreichbar.



o **Kann ich auch in den Bezirk Graz Umgebung fahren?**

Ja, zu diesem Zweck gibt Zwischen **SAM** und **GUSTmobil** sogenannte Übergabehaltepunkte. Diese Haltepunkte sind wie externe Haltepunkte zu betrachten und ermöglichen auch regionsübergreifende Fahrten in den Bezirk Graz Umgebung.

Folgende Haltepunkte sind als Übergabehaltepunkte definiert:

**Region GUSTmobil:**

- Frohnleiten: GU 1287 Frohnleiten – Hauptplatz / Kirchplatz
- Semriach: GU 1405 Semriach – Hauptplatz
- St. Radegund: GU 1287 St. Radegund – Postamt
- Kumberg: GU 2334 Kumberg – Marktplatz  
GU 2324 Kumberg – Well Welt
- Eggersdorf: GU 1920 Eggersdorf – Zentrum / Busumkehr  
GU 1926 Eggersdorf – Spar
- Nestelbach: GU 2526 Nestelbach – Parkplatz
- St. Marein: GU 2833 St. Marein – Gewerbestraße

**Region SAM:**

- St. Margarethen: WZ 1047 St.Margarethen – Hofer St Margarethen, WZ 1041 St.Margarethen – Takern-St.Margarethen Bahnhof
- Gleisdorf: WZ 1400 Laßnitzthal – Bahnhof, WZ 1478 Gleisdorf – GEZ West, WZ 1401 Gleisdorf – Bahnhof
- Ludersdorf-Wilfersdorf : WZ 1610 Ludersdorf – Unimarkt
- St. Ruprecht a.d. Raab: WZ 1842 St. Ruprecht a.d. Raab – RAIBA St. Ruprecht
- Gutenberg-Stenzengreith: WZ 2620 Gutenberg – Loretosiedlung
- Passail: WZ 3330 Passail – Marktplatz
- Fladnitz a.d. Teichalm: WZ 3404 Fladnitz/Teichalm – Kirche
- Pernegg a.d. Mur: BM 3501 Kirchdorf – Ort, BM 3516 Mixnitz – Bärenschützklam

Wichtig: Es müssen zwei Fahraufträge (GUSTmobil und SAM) gebucht werden, ein Umstieg am Übergabehaltepunkt ist notwendig.

## 4. ÖV-UMSTIEG

### Umstieg zum bestehenden öffentlichen Verkehr (Bus und Bahn)

- **Warum muss ich auf den ÖV (Bus und Bahn) umsteigen?**

Da **SAM** als Ergänzung zum ÖV fungiert, wurden seitens des Landes Steiermark Kriterien zum Umstieg auf den ÖV definiert. Deshalb wird vor allem auf längeren Fahrtstrecken bei jeder Fahrtanfrage, im Hintergrund der ÖV überprüft. Bei Zumutbarkeit und gleichzeitigem ÖV-Angebot auf dieser Strecke auf den ÖV verwiesen.

- **Muss ich immer auf den ÖV umsteigen?**

Nein, dies ist abhängig von den Kriterien des Landes Steiermark. Innerhalb einer Gemeinde kann man zu Bahnhöfen immer direkt fahren. Bei gemeindeübergreifenden Fahrten zu Bahnhöfen in der Nachbargemeinde, welche weniger als 5,5 km entfernt sind, kann man mit **SAM** direkt fahren. Innerhalb einer Gemeinde ist nur ein ÖV-Umstieg zumutbar. Mobilitätseingeschränkte Personen mit gültiger Hausabholung können bis 7,5 km immer und überall direkt mit **SAM** fahren.

- **Muss ich bei einem ÖV-Umstieg ein zusätzliches Öffi-Ticket kaufen?**

Ja, da derzeit ein durchgehendes Ticketing noch nicht möglich ist.

- **Bekomme ich eine Auskunft, welche ÖV-Verbindung ich verwenden muss?**

Bei Bestellung, unabhängig der Bestellform wird man über einen möglichen ÖV-Umstieg informiert. Diese Information beinhaltet, welche ÖV-Linie zu benutzen ist bzw. wo und wann umzusteigen ist.

- **Ich muss auf meiner Fahrtstrecke auf den ÖV umsteigen. Muss ich danach noch ein zusätzliches SAM bestellen, damit ich zum Endhaltepunkt gelange?**

Nein, man bestellt immer von Haltepunkt zu Haltepunkt. Wir sorgen dafür, dass bei einem ÖV-Umstieg abseits der ÖV-Strecke die Fahrzeuge für die Zu- und Abbringung organisiert sind.

## 5. FORMULARE

### SAMCard

- **Was ist die SAMCard?**

Die **SAMCard** ist die kostenlose Kundenkarte von **ISTmobil** und ermöglicht zusätzlichen Nutzen. Folgende Vorteile bringt die **SAMCard** mit sich:

**SAM** Buchungen schneller und einfacher | Persönlicher Kundenservice über den Online-Kundenzugang | Bargeldlose Bezahlungsmöglichkeit  
Monatsrechnung / Fahrtenübersicht | Hausabholung in definierten Fällen | Daueraufträge

- **Wie kann ich die SAMCard beantragen?**

Das **SAMCard**-Formular kann online unter [www.istmobil.at](http://www.istmobil.at) heruntergeladen werden und liegt in der Gemeinde auf. Das ausgefüllte Formular ist anschließend per Post oder elektronisch ([samcard@istmobil.at](mailto:samcard@istmobil.at)) an **ISTmobil** zu schicken.

- **Was kostet die SAMCard?**

Die **SAMCard** ist kostenlos erhältlich.

- **Was ist die übertragbare SAMCard?**

**SAM** ist auch eine Mobilitätslösung für Unternehmen und Tourismusbetriebe. Mit **SAM** können Mitarbeiter, potenzielle Arbeitskräfte sowie Kunden und Touristen kostengünstig und bequem mobil sein.

Die übertragbare **SAMCard** bietet folgende Vorteile für Unternehmen:

- Unternehmen werden attraktiver und gefragter für potenzielle Arbeitskräfte
- Beitrag zum Umweltschutz durch Verringerung der CO2 Emissionen
- Neue Zielgruppen erreichen und die Kundenbindung erhöhen
- Zukünftige Investitionen in die Infrastruktur (z.B.: Parkplätze) fallen weg
- Pendler haben eine echte Alternative.
- Per Monatsrechnung Fahrten vom hinterlegten Betriebskonto abbuchen
- Zugang in das **ISTmobil** Kundenportal und tagesaktuell die getätigten Fahrten einsehen.

Das Formular für die übertragbare **SAMCard** kann online unter [www.istmobil.at](http://www.istmobil.at) heruntergeladen werden und liegt in der Gemeinde auf. Das ausgefüllte Formular ist anschließend per Post oder elektronisch ([samcard@istmobil.at](mailto:samcard@istmobil.at)) an **ISTmobil** zu schicken.

## Hausabholung

- **Was ist die Hausabholung?**

Mobilitätseingeschränkte Personen haben die Möglichkeit ihre Wohnadresse als persönlichen Haltepunkt hinterlegen zu lassen. Somit sind Fahrten zwischen Wohnadresse und beliebigem Haltepunkt bzw. umgekehrt möglich. Der persönliche Haltepunkt kann nur von der jeweiligen mobilitätseingeschränkten Person genutzt werden.

- **Wer kann eine Hausabholung beantragen?**

Voraussetzung ist entweder der Besitz eines Behindertenausweises, Nachweis einer Pflegestufe (ab Stufe 1) oder ein befristetes bzw. unbefristetes ärztliches Attests.

- **Wie kann ich eine Hausabholung beantragen?**

Grundvoraussetzung ist die kostenlose **SAM**Card sowie ein ausgefülltes und von der Gemeinde bestätigtes Hausabholungsformular (erhältlich online unter [www.istmobil.at](http://www.istmobil.at) oder auf am Gemeindeamt). Zusätzlich ist eine Kopie/Scan eines Behindertenausweises, Nachweis einer Pflegestufe (ab Stufe 1) oder ein befristetes bzw. unbefristetes ärztliches Attests der Gemeinde vorzulegen. Die Gemeinde übermittelt anschließend das bestätigte Hausabholungsformular an **IST**mobil.

- **Welche Vorteile bietet die persönliche Hausabholung?**

Die persönliche Hausabholung ermöglicht, neben der Hausabholung, Direktfahrten bis 7,5 km im gesamten Bedienungsgebiet. Die Wohnadresse wird als persönlicher Haltepunkt hinterlegt.

## 6. ALLGEMEINES FÜR DIE GEMEINDEN

### Öffentlichkeitsarbeit

- **Was mache ich, wenn ich kein Informationsmaterial (Folder, Flyer, Formulare etc.) auf der Gemeinde mehr zur Verfügung habe?**

Formulare sowie Haltepunktkarten können unter [www.istmobil.at](http://www.istmobil.at) heruntergeladen und ausgedruckt werden. Für Folder, Flyer ist zunächst die Regionalentwicklung Oststeiermark zu kontaktieren. Die Regionalentwicklung Oststeiermark bzw. **IST**mobil kümmern sich anschließend um die Organisation der Informationsmaterialien. Die detaillierten Kontaktdaten finden sich am Ende des Dokuments.

- **Kann ich auch die Sammelhaltepunktsuchkarte auf meiner Gemeinewebsite implementieren?**

Ja, das ist möglich. Bitte wenden Sie sich hierfür an [technik@istmobil.at](mailto:technik@istmobil.at).

- **Ich benötige einen Presstext. An wen wende ich mich diesbezüglich?**

Wenn Sie einen Presstext für ihre Gemeinde benötigen, wenden Sie sich bitte zunächst an die Regionalentwicklung Oststeiermark. Die Regionalentwicklung Oststeiermark bzw. **ISTmobil** kümmern sich anschließend um die Bereitstellung des Presstextes.

- **Wir haben eine Veranstaltung bei uns in der Gemeinde und wollen einen Informationsstand zu SAM machen. An wen wende ich mich?**

Wenden Sie sich bitte an die Regionalentwicklung Oststeiermark bzw. **ISTmobil**. Die Umsetzung erfolgt durch die Regionalentwicklung Oststeiermark bzw. **ISTmobil**.

### **Auswertungen und zusätzliche Haltepunkte**

- **Wie kann ich die Fahrten meiner Gemeinde selbstständig auswerten?**

Jede Gemeinde verfügt über einen eigenen Zugang zur Dispositionssoftware von **ISTmobil**. In der Dispositionssoftware stehen Ihnen die entsprechenden Auswahlmöglichkeiten zur Fahrtenstatistik zur Verfügung. Gerne helfen wir Ihnen beim ersten Mal dabei, die richtigen Einstellungen zu treffen.

- **Ein neuer Haltepunkt muss angelegt werden. Wie gehe ich vor?**

Wenn Ihre Gemeinde einen neuen Haltepunkt benötigt, können Sie diesen unter [office@oststeiermark.at](mailto:office@oststeiermark.at) beantragen. Die Regionalentwicklung Oststeiermark überprüft den Haltepunktwunsch und setzt die weiteren Schritte zur Umsetzung.

### **Beschwerdemanagement**

- **Es gibt eine Beschwerde. Wer ist mein Ansprechpartner für die weitere Bearbeitung?**

In diesem Fall wenden Sie sich bitte an das Kundenservice von **ISTmobil**. Per Mail an [kundenservice@istmobil.at](mailto:kundenservice@istmobil.at) oder telefonisch unter 050 36 37 39. Wir kümmern uns um Beschwerden bzw. Anliegen und informieren Sie über die weitere Vorgehensweise.

## Kontakt

**ISTmobil GmbH**  
Kundenservice  
+43 (0) 50 36 37 39  
[kundenservice@istmobil.at](mailto:kundenservice@istmobil.at)

**Regionalentwicklung Oststeiermark**  
+43 (0) 3172 30930  
[office@oststeiermark.at](mailto:office@oststeiermark.at)