

Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2019-31.12.2019)

N. utenti al 31.12	446
N. utenti nell'anno	744
Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati	Nel 2019 è stata predisposta la registrazione degli account sulla piattaforma digitale, per consentire l'invio degli SMS all'utenza. E' stato inoltre implementato il programma Faminfo predisponendo una sezione dedicata all'inserimento dei dati necessari ad esportare i numeri di telefono dei genitori sulla piattaforma digitale. / 2019 wurde die Registrierung der Konten auf der digitalen Plattform arrangiert, um den Versand von SMS an die Benutzer zu ermöglichen. Ausserdem wurde das Programm Faminfo umstrukturiert, indem ein Abschnitt eingerichtet wurde, der sich mit der Einfügung der Daten befasst, die für den Export der Telefonnummern der Eltern auf die digitale Plattform erforderlich ist.

ACCESSIBILITÀ**Accessibilità (fisica) allo sportello**

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (fisici) per attività amministrative e commerciali

Numero ore di apertura settimanale	23,30
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	5 non attivo

Accessibilità telefonica allo sportello

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli (telefonici) per attività amministrative e commerciali

Numero ore di apertura settimanale	26,30
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	5 non attivo

Disponibilità call center/centralino **Sì**

Orari attivi	
Numero ore attive settimanale	26,30
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	5 non attivo

Accessibilità a numeri verdiDisponibilità numeri verdi **No**

Orari attivi domenica/festivi	non attivo
----------------------------------	-------------------

Accessibilità per disabili

Presenza/assenza di barriere architettoniche	ascensori rampe altro
--	--------------------------------------

parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura

Raggiungibilità con mezzi pubblici

Fermate Bus entro 100 m. dalla struttura **Sì**

Raggiungibilità con biciclette

Presenza pista ciclabile fino al servizio **No**

Accessibilità digitale

Esistenza applicazioni per smartphone/tablet (app) **Sì**
Numero applicazioni **1**
Descrizione applicazioni **L'applicazione permette la visualizzazione del sito ASSB / Die Anwendung ermöglicht das Betrachten der Webseite des BSB**

Accessibilità tramite canali di comunicazione
Tipologia di canale **E-mail, Altro, interfaccia web, PEC, telefono, posta cartacea**
(specificare altro) **Fax**

Web usability

Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni **Sì**

Numero servizi online

Descrizione dei servizi on-line **1. E' possibile pagare le caparre degli asili nido anche in modalità elettronica attraverso il sistema PagoPA collegandosi ad una serie link; 2. Comunicazioni inviate agli utenti tramite SMS / 1. Es ist möglich, die Kaution der Kinderhorte, auch mit PagoPA-System zu bezahlen; 2. SMS Versand für Benutzer**

Modulistica da scaricare **Sì**

Faq **No**

Sito: numero utenti (singoli utenti che si sono connessi, senza conteggiare chi si è connesso più di una volta) **75152**

Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito) **300141**

COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale **Sì**

Carte dei servizi
Disponibilità carte dei servizi **Sì**

Carte presenti/servizi forniti **1/1**
Periodicità aggiornamenti **annuale**
Rendicontazione standard di qualità **Sì**
Piano di miglioramento annuale standard di qualità **Sì**

Newsletter
Presenza newsletter **Sì**

Numero campagne informative fatte **2**

Numero brochure informative pubblicate **1**

Attività e sistemi di customer satisfaction
Customer qualitative fatte (es. focus group) **No**

Customer quantitative fatte
Articolazione
Specificare quali settori
Frequenza
Indicare il tipo di campionamento - n.
intervistati/n. utenti

Indicare la scala utilizzata
(es. 1 molto insoddisfatto, 2 insoddisfatto, 3
abbastanza soddisfatto 4 soddisfatto 5 molto
soddisfatto oppure es. da 1 - 10)
Punteggio medio di soddisfazione (in caso di
percentuali, indicare nella scala utilizzata a quale
valutazione viene associato: es. 98%=molto
soddisfatto/abbastanza soddisfatto;)
Trend punteggio medio soddisfazione utenti
(indicare, se disponibili, i dati degli ultimi tre anni:
esempio: 2015-8,2 / 2016-8,3 / 2017-8,4)

Descrizione della tabella tariffaria

Sì
per settore
asili nido/Kinderorte
annua

La somministrazione dei questionari di
soddisfazione, presso i 10 Asili nido di ASSB, è
avvenuta nel mese di febbraio 2020.

Nell'ambito di quest'indagine, il questionario è
stato consegnato a 456 genitori (totale posti
bambino a disposizione: 462) e di questi 231
lo hanno riconsegnato compilato. / Die
Zufriedenheitsfragebögen wurden, in den 10
ASSB-Kindergärten, im Februar 2020
ausgefüllt. Im Rahmen dieser Erhebung,
wurde das Formular an 456 Eltern verteilt
(insgesamt 462 Plätze verfügbar), 231 kamen
ausgefüllt zurück

1 - 10 (1: per nulla soddisfatto; 10: molto
soddisfatto) / 1 - 10 (1: sehr unzufrieden; 10:
sehr zufrieden)

8,84

2017: 9,00; 2018: 8,94; 2019:8,84

Tariffe giornaliere per il servizio di Asilo nido
per il 2019 (la tariffa giornaliera è moltiplicata
per i giorni di apertura del servizio, che sono
mediamente 20 al mese)

1.Mattina*(8.00-12.30):min5,40€-max:15,00€

2.Giorno*(8.00-15.30):min7,20€-max:18,00€

3.Prolungato*(8.00-17.00):min8,10€-

max:21,65€-Prolungato(8.00-

18.00):min9,00€-max:25,30€

4.Pomeriggio(12.30-17.30):min3,50€-

max:13,00€-Prolungato(12.30-

18.30):min4,40€-max:16,65€

***Possibilità di ingresso anticipato alle 7.30**

/Tagessätze 2019 für Kinderhorte (Tagessatz
mal Öffnungstage im Durchschnitt 20 Tage pro
Monat)

1.Vormittag*(8:00-12:30):min.5,40€-
max.15,00€

2.Ganztags*(8:00-15:30):min.7,20€-
max.18,00€

3.Verlängerte Zeit*-Erste Ausgangszeit(8:00-
17:00):min.8,10€-max.21,65€-zweite
Ausgangszeit(8:00-18:00):min.9,00€-
max.25,30€

4.Nachmittag-Erste Ausgangszeit(12:30-
17:30):min.3,50€-max.13,00€-zweite
Ausgangszeit(12:30-18:30):min.4,40€-
max.16,65€

***Vorzeitiger Eingang um 7:30Uhr möglich**

Agevolazioni tariffarie	Tariffe personalizzate in base al DPGP 30/2000 e succ. modifiche, nei limiti delle tariffe giornaliere minime e massime / Individuell berechnete Tarife gemäß DLH 30/2000 i.g.F im Rahmen der Mindest- und Höchstgrenzen
-------------------------	---

QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE

Videosorveglianza

Servizio di pronto intervento Presente	Sì
Qualificare il tipo di pronto intervento	Asilo nido: qualsiasi necessità riguardi i bambini presenti in struttura nell'ambito dell'orario di servizio / Kinderhorte: für jedes Bedürfnis der Kinder während der Öffnungszeiten

Continuità del servizio	
Numero di interruzioni del servizio programmate	0
Numero di interruzioni servizi non programmate	0

INDICATORI

Presenti indicatori di performance e livelli del servizio	Sì
---	-----------

Relazione indicatori ARERA

Indicatore	Accessibilità fisica da parte dell'utenza in situazione di disabilità / Physische Zugänglichkeit von Seiten der Dienstnutzer/innen mit Behinderung – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	No
Standard	Carta dei servizi

Indicatore	Accessibilità multicanale alle informazioni / Multikanal-Zugang zu den Informationen – in % - in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	No
Standard	Carta dei servizi

Indicatore	Numero di ore di apertura del servizio con garanzia servizi essenziali / Öffnungsstunden des Dienstes, in denen mindestens die unerlässlichen Dienste erbracht werden – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	No
Standard	Carta dei servizi

Indicatore	Riparazione del guasto tecnico che causi l'interruzione o ne pregiudichi una buona erogazione entro 4 ore (escluse causa forza
------------	---

maggiore di carattere naturale, come forti nevicate, terremoti, etc.) / Behebung von technischen Störungen, die zu einer Dienstunterbrechung führen oder den reibungslosen Dienstablauf beeinträchtigen, innerhalb von vier Stunden (ausgenommen sind höhere Gewalt, Naturereignisse wie starker Schneefall, Erdbeben, usw.) – in % / in Prozenten

Valore previsto **100**
Valore raggiunto **100**
Indennizzo **Sì**
Standard **Carta dei servizi**

Indicatore **Tempo massimo di risposta ai reclami ed alle richieste di informazioni (15 giorni) / Höchstfrist für die Antwort auf Beschwerden oder Informationsanforderungen (15 Tage) – in giorni / in Tagen**

Valore previsto **100**
Valore raggiunto **100**
Indennizzo **Sì**
Standard **Carta dei servizi**

Indennizzo **No**

Indicatore **Comitato degli asili nido (almeno 2/anno) / Führungsausschuss der Kinderhorte (Mindestens zweimal pro Jahr) – in % / in Prozenten**

Valore previsto **100**
Valore raggiunto **0**
Indennizzo **Sì**
Standard **Carta dei servizi**

Indicatore **Aggiornamento della Carta dei Servizi (1/anno o secondo necessità) / Aktualisierung der Charta (jährlich oder nach Bedarf) – in % / in Prozenten**

Valore previsto **100**
Valore raggiunto **100**
Indennizzo **No**
Standard **Carta dei servizi**

Indicatore **Indagini qualitative/quantitative di soddisfazione degli utenti (almeno 1/anno) / Qualitative und quantitative Erhebungen der Kundenzufriedenheit (mindestens ein Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten**

Valore previsto **100**
Valore raggiunto **100**
Indennizzo **Sì**
Standard **Carta dei servizi**

Indicatore **Pubblicazione sul sito internet dei risultati delle indagini di soddisfazione degli utenti e**

familiari / Veröffentlichung der Ergebnisse aus der Zufriedenheitserhebung der Nutzer/innen und Angehörigen im Internet – in % / in Prozenten

Valore previsto **100**
Valore raggiunto **100**
Indennizzo **Sì**
Standard **Carta dei servizi**

Indicatore **Rispetto del menù di base programmato / Einhaltung der vorgesehenen Basismenüs – in % / in Prozenten**

Valore previsto **90**
Valore raggiunto **100**
Indennizzo **No**
Standard **Carta dei servizi**

Indicatore **Garanzia somministrazione diete personalizzate secondo prescrizioni mediche o di natura religiosa / Gewährleistete Verabreichung von individuell abgestimmten Sonderdiäten anhand von ärztlichen Vorschriften oder aus religiösen Gründen – % / in Prozenten**

Valore previsto **100**
Valore raggiunto **100**
Indennizzo **Sì**
Standard **Carta dei servizi**

Indicatore **% di strutture in cui è applicata la norma HACCP / % der Einrichtungen, in denen die HACCP –Richtlinie angewandt wird – % / in Prozenten**

Valore previsto **100**
Valore raggiunto **100**
Indennizzo **No**
Standard **Carta dei servizi**

Indicatore **Primo colloquio con i genitori prima dell'ambientamento del bambino / Erstgespräch mit den Eltern vor Beginn der Einwohnungsphase des Kindes – % / in Prozenten**

Valore previsto **100**
Valore raggiunto **100**
Indennizzo **Sì**
Standard **Carta dei servizi**

Indicatore **Incontro di sezione (almeno 1/anno) / Sektionstreffen (mindestens ein Mal im Laufe des Schuljahres) – % / in Prozenten**

Valore previsto **100**
Valore raggiunto **100**
Indennizzo **Sì**
Standard **Carta dei servizi**

N. reclami annui

4

(specificare)

**si veda relazione allegata / Siehe den
beigefügten Bericht**

N. suggerimenti annui

1

Relazione reclami

RELAZIONE RECLAMI.pdf

07/05/2020