

Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2020-31.12.2020)

N. utenti al 31.12	412
N. utenti nell'anno	652
Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati	Nel corso del 2020 sono state implementate e messe a regime modalità integrative di comunicazione con le famiglie utenti del servizio Asili nido, tramite il sistema di messaggistica istantanea (SMS). Da aprile a dicembre 2020 sono stati inviati nr. 9.645 SMS alle famiglie, di contenuto vario e diversificato. Per la semplicità e immediatezza della comunicazione, le famiglie - interrogate verbalmente - si sono dette soddisfatte / Im Laufe des Jahres 2020 wurden zusätzliche Methoden zur Kommunikation mit Familien, die den Kinderhortdienst nutzen, implementiert und durch das Sofortnachrichten-System (SMS) voll funktionsfähig gemacht. Von April bis Dezember 2020 wurden 9.645 Textnachrichten mit unterschiedlichem Inhalt an die Familien gesendet. Aufgrund der Einfachheit und Unmittelbarkeit der Kommunikation waren die Familien - die mündlich befragt wurden - sehr zufrieden.

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
Tempi medi di attesa agli sportelli fisici (in min.)	

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
Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.)	

Disponibilità call center/centralino	Sì
--------------------------------------	-----------

Orari attivi	
Numero ore attive settimanale	26,30
Numero giorni attivi settimanali	5

domenica/festivi Tempi medi di attesa (in min.; esclusi ev. tempi relativi ad informazioni - albero fonico)	non attivo
Accessibilità a numeri verdi	
Disponibilità numeri verdi	No
Orari attivi Numero ore attive settimanale Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	non attivo
Tempi medi di attesa (in min.; esclusi ev. tempi relativi ad informazioni - albero fonico)	
Accessibilità per disabili	
Presenza/assenza di barriere architettoniche	rampe parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura altro ascensori
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) Numero applicazioni Descrizione applicazioni	Sì 1 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 (specificare altro)	telefono, PEC, interfaccia web, E-mail, Altro, posta cartacea Fax, SMS
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 Kauti on 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)	146430
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	399113

COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale	Sì
Carte dei servizi	
Disponibilità carte dei servizi	Sì
Carte presenti/servizi forniti	1
Periodicità aggiornamenti	annuale
Rendicontazione standard di qualità	Sì
Piano di miglioramento annuale standard di qualità	Sì
Relazione progetti di miglioramento	
Newsletter	
Presenza newsletter	Sì
Periodicità (indicare)	altro
Numero campagne informative fatte	0
Numero brochure informative pubblicate	1
Attività e sistemi di customer satisfaction	
Customer qualitative fatte (es. focus group)	No
Customer quantitative fatte	No
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)	
Relazione indagine di soddisfazione del Gestore	
Relazione indagine di soddisfazione dell'Amministrazione comunale	
Descrizione della tabella tariffaria	Tariffe giornaliere per il servizio di Asilo nido per il 2020 (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 2020 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

Qualificare il tipo di pronto intervento

Sì

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

3

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	76
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	-
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indennizzo	No
Standard	
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	0
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 % / 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
Einwöhnungsphase des Kindes - % / in
Prozenten**

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

**100
100
Sì
Carta dei servizi**

Indicatore

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

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

**100
0
Sì
Carta dei servizi**

Indicatore

**Predisposizione del progetto pedagogico del
Servizio di Asilo Nido per ogni anno educativo,
prima del suo inizio / Vorbereitung des
pädagogischen Projektes der Kinderhorte für
jedes Schuljahr, vor Beginn des Schuljahres -
% / in Prozenten**

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

**100
100
No
Carta dei servizi**

Indicatore

**Predisposizione del progetto educativo del
singolo asilo nido entro due mesi dall'avvio
dell'anno educativo / Vorbereitung des
Erziehungsprojektes in den einzelnen Horten,
innerhalb von zwei Monaten ab Beginn des
Schuljahres - % / in Prozenten**

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

**100
100
No
Carta dei servizi**

Indicatore

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indenizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indenizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

Indicatore
Valore previsto
Valore raggiunto
Indenizzo
Standard

Benchmarking **Sì**

Certificazioni di qualità
Tipologia (sono possibili scelte plurime)
Tipologia delle altre certificazioni

Certificazioni di settore **No**

TUTELA CITTADINO UTENTE

Procedure di risoluzione extragiudiziale delle
controversie tra utenti

Esistenza delle procedure **No**

Indicazioni procedure in bolletta

Informazioni sul sito **No**

Sportello segnalazioni, reclami, suggerimenti

Esistenza sportello **Sì**
Tipologia **informatizzato**

Info in bolletta/fattura **No**
Tempi max di risposta (giorni) **da 0 a 15 gg.**

Tempi medi di risposta (giorni)

N. segnalazioni annue **0**
(specificare)

N. reclami annui **0**

(specificare)

N. suggerimenti annui **0**

Relazione reclami

28/04/2021