

**Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi**

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2023-31.12.2023)

N. utenti al 31.12

-

N. utenti nell'anno

-

Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati

- **Nell'ambito dell'obiettivo "Implementare e applicare un sistema strutturato finalizzato al monitoraggio e alla verifica della qualità del servizio erogato negli asili nido" sono stati individuati gli ambiti per i quali monitorare la qualità del servizio asili nido**

**Im Rahmen des Ziels "Einführung und Anwendung eines strukturierten Systems zur Überwachung und Überprüfung der Qualität der in den Kinderhorten erbrachten Leistungen" wurden die Bereiche festgelegt, in denen die Qualität der Leistungen der Kinderhorte überwacht werden soll.**

- **Nel 2023 è stato sviluppato il programma di iscrizione online nel servizio asili nido ed è stato testato in modo da renderlo utilizzabile con febbraio 2024, periodo ordinario per la raccolta delle domande per la 1^ graduatoria di settembre**

**2023 wurde das Programm für die Online-Anmeldung im Dienst für Kinderhorte entwickelt und getestet, so dass es ab Februar 2024, dem regulären Anmeldezeitraum für die Rangliste vom 1. September, genutzt werden kann.**

**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	<b>Sì</b>
Orari attivi	
Numero ore attive settimanale	<b>26,30</b>
Numero giorni attivi settimanali	<b>5</b>
domenica/festivi	<b>non attivo</b>
Tempi medi di attesa (in min.; esclusi ev. tempi relativi ad informazioni - albero fonico)	
<b>Accessibilità a numeri verdi</b>	
Disponibilitá numeri verdi	<b>No</b>
Orari attivi	
Numero ore attive settimanale	
Numero giorni attivi settimanali	
domenica/festivi	<b>non attivo</b>
Tempi medi di attesa (in min.; esclusi ev. tempi relativi ad informazioni - albero fonico)	
<b>Accessibilità per disabili</b>	
Presenza/assenza di barriere architettoniche	<b>rampe parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura ascensori altro</b>
<b>Raggiungibilità con mezzi pubblici</b>	
Fermate Bus entro 100 m. dalla struttura	<b>Sì</b>
<b>Raggiungibilità con biciclette</b>	
Presenza pista ciclabile fino al servizio	<b>No</b>
<b>Accessibilità digitale</b>	
Esistenza applicazioni per smartphone/tablet (app)	<b>Sì</b>
Numero applicazioni	<b>1</b>
Descrizione applicazioni	<b>L'applicazione permette la visualizzazione del sito ASSB / Die Anwendung ermöglicht das Betrachten der Webseite des BSB</b>
Accessibilità tramite canali di comunicazione	
Tipologia di canale	
(specificare altro)	<b>posta cartacea, Altro, interfaccia web, Facebook, Instagram, E-mail, PEC, telefono SMS</b>
<b>Web usability</b>	
Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni	<b>Sì</b>
Numero servizi online	
Descrizione dei servizi on-line	<b>1. Comunicazioni inviate agli utenti tramite SMS / SMS Versand für Benutzer; 2. Questionario di soddisfazione per i genitori degli asili nido somministrato e compilato dagli stessi con un programma online / Der Fragebögen für die Eltern zur Erhebung der "Kundenzufriedenheit" in den Kinderhorte wurde mit eines Online-Programms erstellt und ausgefüllt.</b>
Modulistica da scaricare	<b>Sì</b>
Faq	<b>No</b>

Sito: numero utenti (singoli utenti che si sono connessi, senza conteggiare chi si è connesso più di una volta)	<b>147869</b>
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	<b>434375</b>
<b>COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY</b>	
Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale	<b>Sì</b>
Carte dei servizi	
Disponibilità carte dei servizi	<b>Sì</b>
Carte presenti/servizi forniti	<b>1</b>
Periodicità aggiornamenti	<b>annuale</b>
Rendicontazione standard di qualità	<b>Sì</b>
Piano di miglioramento annuale standard di qualità	<b>Sì</b>
Relazione progetti di miglioramento	
Newsletter	
Presenza newsletter	<b>Sì</b>
Periodicità (indicare)	
Numero campagne informative fatte	<b>1</b>
Numero brochure informative pubblicate	<b>2</b>
Attività e sistemi di customer satisfaction	
Customer qualitative fatte (es. focus group)	<b>No</b>
Customer quantitative fatte	<b>Sì</b>
Articolazione	<b>per settore</b>
Specificare quali settori	<b>asili nido/Kinderorte</b>
Frequenza	<b>annua</b>
Indicare il tipo di campionamento - n. intervistati/n. utenti	<b>La somministrazione dei questionari di soddisfazione, presso i 10 Asili nido di ASSB, è avvenuta nel mese di maggio 2023.</b> <b>Nell'ambito di quest'indagine, il questionario è stato consegnato a 435 genitori (totale bambini frequentanti 435) e di questi 203 lo hanno riconsegnato compilato. / Die Zufriedenheitsfragebögen wurden, in den 10 ASSB-Kindergärten, im Mai 2023 ausgefüllt. Im Rahmen dieser Erhebung, wurde das Formular an 435 verteilt (insgesamt besuchende Kinder 435), 203 kamen ausgefüllt zurück.</b> <b>1 - 10 (1: per nulla soddisfatto; 10: molto soddisfatto) / 1 - 10 (1: sehr unzufrieden; 10: sehr zufrieden)</b>
Indicare la scala utilizzata (es. 1 molto insoddisfatto, 2 insoddisfatto, 3 abbastanza soddisfatto 4 soddisfatto 5 molto soddisfatto oppure es. da 1 - 10)	<b>8,74</b>
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	<b>2021: 9,04; 2022: 8,56; 2023: 8,74</b>

## Descrizione della tabella tariffaria

**Tariffe giornaliere per il servizio di Asilo nido per il 2023 (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 2023 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

**5**

## 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**

Indicatore	<b>Dienstnutzer/innen mit Behinderung – in % / in Prozenten</b>
Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>No</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Accessibilità multicanale alle informazioni / Multikanal-Zugang zu den Informationen – in % - in Prozenten</b>
Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>No</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>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</b>
Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>99,2</b>
Indennizzo	<b>No</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Riparazione del guasto tecnico che causa 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</b>
Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>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</b>
Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>19,2</b>
Indennizzo	<b>Sì</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>No</b>
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indennizzo	

## Standard

---

Indicatore	<b>Comitato degli asili nido (almeno 1/anno) / Führungsausschuss der Kinderhorte (Mindestens 1 pro Jahr) – in % / in Prozenten</b>
Valore previsto	0
Valore raggiunto	0
Indennizzo	Sì
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Aggiornamento della Carta dei Servizi (1/anno o secondo necessità) / Aktualisierung der Charta (jährlich oder nach Bedarf) – in % / in Prozenten</b>
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	No
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Indagini qualitative/quantitative di soddisfazione degli utenti (almeno 1/anno) / Qualitative und quantitative Erhebungen der Kundenzufriedenheit (mindestens ein Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten</b>
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	Sì
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Pubblicazione sul sito internet dei risultati delle indagini di soddisfazione degli utenti e familiari (almeno 1/anno) / Veröffentlichung der Ergebnisse aus der Zufriedenheitserhebung der Nutzer/ innen und Angehörigen im Internet – in (mindestens ein Mal im Jahr) % / in Prozenten</b>
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	Sì
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Rispetto del menù di base programmato / Einhaltung der vorgesehenen Basismenüs – in % / in Prozenten</b>
Valore previsto	90
Valore raggiunto	100
Indennizzo	No
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Garanzia somministrazione diete personalizzate secondo prescrizioni mediche o di natura religiosa / Gewährleistete Verabreichung von individuell abgestimmten Sonderdiäten anhand von ärztlichen Vorschreibungen oder aus religiösen Gründen - % / in Prozenten</b>

Valore previsto	<b>100</b>	
Valore raggiunto	<b>100</b>	
Indennizzo	<b>Sì</b>	
Standard	<b>Carta dei servizi</b>	
Indicatore	<b>% di strutture in cui è applicata la norma HACCP / % der Einrichtungen, in denen die HACCP –Richtlinie angewandt wird - % / in Prozenten</b>	
Valore previsto	<b>100</b>	
Valore raggiunto	<b>100</b>	
Indennizzo	<b>No</b>	
Standard	<b>Carta dei servizi</b>	
Indicatore	<b>Primo colloquio con i genitori prima dell'ambientamento del bambino / Erstgespräch mit den Eltern vor Beginn der Einwöhnungsphase des Kindes - % / in Prozenten</b>	
Valore previsto	<b>100</b>	
Valore raggiunto	<b>100</b>	
Indennizzo	<b>Sì</b>	
Standard	<b>Carta dei servizi</b>	
Indicatore	<b>Incontro di sezione (almeno 1/anno) / Sektionstreffen (mindestens ein Mal im Laufe des Schuljahres) - % / in Prozenten</b>	
Valore previsto	<b>100</b>	
Valore raggiunto	<b>100</b>	
Indennizzo	<b>Sì</b>	
Standard	<b>Carta dei servizi</b>	
Indicatore	<b>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</b>	
Valore previsto	<b>100</b>	
Valore raggiunto	<b>100</b>	
Indennizzo	<b>No</b>	
Standard	<b>Carta dei servizi</b>	
Indicatore	<b>No</b>	
Valore previsto		
Valore raggiunto		
Indennizzo		
Standard		
Indicatore	<b>No</b>	
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  
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

Tipologia

Info in bolletta/fattura

Tempi max di risposta (giorni)

Tempi medi di risposta (giorni)

N. segnalazioni annue

(specificare) **0**

N. reclami annui	<b>5</b>
(specificare)	<b>Si veda relazione in allegato / Siehe den beigefügten Bericht</b>
N. suggerimenti annui	<b>0</b>
Relazione reclami	<b>Relazione reclami.PDF</b>

27/09/2024