

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	<p>- 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</p> <p>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.</p> <p>- 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^a graduatoria di settembre</p> <p>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.</p>

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

Disponibilità call center/centralino	Sì
Orari attivi	
Numero ore attive settimanale	26,30
Numero giorni attivi settimanali	5
domenica/festivi	non attivo
Tempi medi di attesa (in min.; esclusi ev. tempi relativi ad informazioni - albero fonico)	
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 ascensori altro
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	posta cartacea, Altro, interfaccia web, Facebook, Instagram, E-mail, PEC, telefono
(specificare altro)	SMS
Web usability	
Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni	Sì
Numero servizi online	
Descrizione dei servizi on-line	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.
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)	147869
Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito)	434375
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)	
Numero campagne informative fatte	1
Numero brochure informative pubblicate	2
Attività e sistemi di customer satisfaction	
Customer qualitative fatte (es. focus group)	No
Customer quantitative fatte	Sì
Articolazione	per settore
Specificare quali settori	asili nido/Kinderorte
Frequenza	annua
Indicare il tipo di campionamento - n. intervistati/n. utenti	La somministrazione dei questionari di soddisfazione, presso i 10 Asili nido di ASSB, è avvenuta nel mese di maggio 2023. 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.
Indicare la scala utilizzata (es. 1 molto insoddisfatto, 2 insoddisfatto, 3 abbastanza soddisfatto 4 soddisfatto 5 molto soddisfatto oppure es. da 1 - 10)	1 - 10 (1: per nulla soddisfatto; 10: molto soddisfatto) / 1 - 10 (1: sehr unzufrieden; 10: sehr zufrieden)
Punteggio medio di soddisfazione (in caso di percentuali, indicare nella scala utilizzata a quale valutazione viene associato: es. 98%=molto soddisfatto/abbastanza soddisfatto;)	8,74
Trend punteggio medio soddisfazione utenti (indicare, se disponibili, i dati degli ultimi tre anni: esempio: 2015-8,2 / 2016-8,3 / 2017-8,4)	2021: 9,04; 2022: 8,56; 2023: 8,74
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 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): min 5,40€ - max: 15,00€

2. Giorno* (8.00-15.30): min 7,20€ - max: 18,00€

3. Prolungato* (8.00-17.00): min 8,10€ -

max: 21,65€ - Prolungato (8.00-

18.00): min 9,00€ - max: 25,30€

4. Pomeriggio (12.30-17.30): min 3,50€ -

max: 13,00€ - Prolungato (12.30-

18.30): min 4,40€ - 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 7:30 Uhr 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

Valore previsto	Dienstnutzer/innen mit Behinderung – in % / in Prozenten
Valore raggiunto	100
Indennizzo	No
Standard	Carta dei servizi
<hr/>	
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
<hr/>	
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	99,2
Indennizzo	No
Standard	Carta dei servizi
<hr/>	
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
<hr/>	
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	19,2
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
<hr/>	
Indicatore	
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indennizzo	No

Standard

Indicatore	Comitato degli asili nido (almeno 1/anno) / Führungsausschuss der Kinderhorte (Mindestens 1 pro Jahr) – in % / in Prozenten
Valore previsto	0
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 (almeno 1/anno) / Veröffentlichung der Ergebnisse aus der Zufriedenheitserhebung der Nutzer/ innen und Angehörigen im Internet – in (mindestens ein Mal im Jahr) % / 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 Vorschreibungen oder aus religiösen Gründen - % / in Prozenten
------------	--

Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
<hr/>	
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
<hr/>	
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	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
<hr/>	
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
<hr/>	
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	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	No
Standard	Carta dei servizi
<hr/>	
Indicatore	
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indennizzo	No
Standard	
<hr/>	
Indicatore	
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indennizzo	
Standard	
<hr/>	

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
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
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
informatizzato**

Tipologia

Info in bolletta/fattura

No

Tempi max di risposta (giorni)

da 0 a 15 gg.

Tempi medi di risposta (giorni)

19

N. segnalazioni annue

0

(specificare)

N. reclami annui

5

(specificare)

**Si veda relazione in allegato / Siehe den
beigefügten Bericht**

N. suggerimenti annui

0

Relazione reclami

Relazione reclami.PDF

27/09/2024