

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

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2024-31.12.2024)

N. utenti al 31.12	-
N. utenti nell'anno	-
Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati	<b>Si veda allegato a "Relazione progetti di miglioramento" / Siehe Anhang zum Bericht über die Verbesserungsprojekten</b>

**ACCESSIBILITÀ****Accessibilità (fisica) allo sportello**

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

Numero ore di apertura settimanale	<b>23,30</b>
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	<b>5 non attivo</b>
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	<b>26,30</b>
Numero giorni di apertura settimanale domenica/festivi	<b>5 non attivo</b>
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 domenica/festivi	<b>5 non attivo</b>
Tempi medi di attesa (in min.; esclusi ev. tempi relativi ad informazioni - albero fonico)	

**Accessibilità a numeri verdi**

Disponibilità 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)

**Accessibilità per disabili**

Presenza/assenza di barriere architettoniche	<b>parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura ascensori altro</b>
--	--

## rampe

### 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 **Instagram, PEC, Facebook, Altro, posta cartacea, interfaccia web, telefono, E-mail SMS**  
(specificare altro)

### 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;  
3. Le iscrizioni agli asili nido per l'anno educativo 2024/2025, sono state effettuate online sul portale dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano tramite SPID, CIE, carta dei servizi / Die Einschreibungen in die Kinderhorte für das Erziehungsjahr 2024/2025 erfolgte ausschließlich Online auf dem Portal des BSB über SPID, elektronische Identitätskarte (CIE) und Dienstcharta;  
4. Da febbraio 2024 i genitori possono pagare le note spese mensili tramite il sistema PAgo PA / Ab Februar 2024 können die Eltern die monatlichen Spesenabrechnungen über das PagoPa-System bezahlen**

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) **121864**

Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito) **385791**

### COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY

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	<b>Prima Infanzia_Allegato Rendiconto obiettivi di miglioramento.pdf</b>
Newsletter	
Presenza newsletter	<b>Sì</b>
Periodicità (indicare)	<b>altro</b>
Numero campagne informative fatte	<b>2</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 dal 10 al 21 giugno 2024. Nell'ambito di quest'indagine, su 443 genitori 216 lo hanno riconsegnato compilato. / Die Zufriedenheitsfragebögen wurden, in den 10 ASSB-Kindergärten, vom 10. bis 21. Juni 2024 ausgefüllt. Im Rahmen dieser Erhebung haben 216 von 443 Eltern das Formular ausgefüllt zurückgegeben</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>1 - 10 (1: per nulla soddisfatto; 10: molto soddisfatto) / 1 - 10 (1: sehr unzufrieden; 10: sehr zufrieden)</b>
Punteggio medio di soddisfazione (in caso di percentuali, indicare nella scala utilizzata a quale valutazione viene associato: es. 98%=molto soddisfatto/abbastanza soddisfatto; )	<b>8,93</b>
Trend punteggio medio soddisfazione utenti (indicare, se disponibili, i dati degli ultimi tre anni: esempio: 2015-8,2 / 2016-8,3 / 2017-8,4)	<b>2022: 8,56; 2023: 8,74;2024:8,93</b>
Relazione indagine di soddisfazione del Gestore	
Relazione indagine di soddisfazione dell'Amministrazione comunale	
Descrizione della tabella tariffaria	<b>Tariffe giornaliere 2024 per il servizio di Asilo nido (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€ .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€-</b>

max:13,00€-Prolungato(12.30-18.30):min4,40€-max:16,65€ \*Possibilità di ingresso anticipato alle 7.30 / Tagessätze 2024 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

Numero di interruzioni servizi non programmate

0

6

## 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

90

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 Standard	No Carta dei servizi
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>99,5</b>
Indennizzo Standard	No Carta dei servizi
Indicatore	<b>Richiesta di riparazione del guasto tecnico che causi l'interruzione o ne pregiudichi una buona erogazione entro 4 ore (escluse causa forza maggiore ) / Anfrage zur Behebung von technischen Störungen, die zu einer Dienstunterbrechung führen oder den reibungslosen Dienstablauf beeinträchtigen, innerhalb von vier Stunden (ausgenommen sind höhere Gewalt, ) – in % / in Prozenten</b>
Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
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>15</b>
Valore raggiunto	<b>18</b>
Indennizzo Standard	Sì Carta dei servizi
Indicatore	
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indennizzo Standard	No
Indicatore	<b>Comitato degli asili nido (almeno 1/anno) / Führungsausschuss der Kinderhorte (Mindestens 1 pro Jahr) – in % / in Prozenten</b>
Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo Standard	No Carta dei servizi
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	<b>100</b>

Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>No</b>
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	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>No</b>
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	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>No</b>
Standard	<b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Rispetto del menù di base programmato / Einhaltung der vorgesehenen Basismenüs – in % / in Prozenten</b>
Valore previsto	<b>90</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo	<b>No</b>
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 Vorschriften 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</b>

**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  
100  
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

Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indennizzo  
Standard

**No**

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  
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 **No**  
Info in bolletta/fattura **da 0 a 15 gg.**

Tempi max di risposta (giorni) **18**

Tempi medi di risposta (giorni) **0**

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

N. reclami annui **17**

(specificare) **Si veda relazione in allegato / Siehe den beigefügten Bericht**

N. suggerimenti annui **0**

Relazione reclami **Relazione reclami 2024.pdf**

14/04/2025