

**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</b>
Tempi medi di attesa agli sportelli fisici (in min.)	<b>non attivo</b>

**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</b>
Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.)	<b>non attivo</b>

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</b>
Tempi medi di attesa (in min.; esclusi ev. tempi relativi ad informazioni - albero fonico)	<b>non attivo</b>

**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

**Instagram, PEC, Facebook, Altro, posta cartacea, interfaccia web, telefono, E-mail SMS**

Tipologia di canale

(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 Responsability - Bilancio/Relazione Sociale	<b>Sì</b>
Carte dei servizi	<b>Sì</b>
Disponibilitá 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	<b>No</b>
Customer qualitative fatte (es. focus group)	<b>Sì</b>
Customer quantitative fatte	<b>per settore</b>
Articolazione	<b>asili nido/Kinderorte</b>
Specificare quali settori	<b>annua</b>
Frequenza	<b>La somministrazione dei questionari di soddisfazione, presso i 10 Asili nido di ASSB, è avvenuta dal 10 al 21 giugno 2024.</b>
Indicare il tipo di campionamento - n. intervistati/n. utenti	<b>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> <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>8,93</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	<b>2022: 8,56; 2023: 8,74; 2024: 8,93</b>
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)</b> <b>1.Mattina*(8.00-12.30):min5,40€-max:15,00€</b> <b>2.Giorno*(8.00-15.30):min7,20€-max:18,00€</b> <b>.Prolungato*(8.00-17.00): min8,10€-max:21,65€-Prolungato(8.00-18.00):min9,00€-max:25,30€</b> <b>4.Pomeriggio(12.30-17.30):min3,50€-</b>

	<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</b>
Agevolazioni tariffarie	<b>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</b>

## QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE

Videosorveglianza	
Servizio di pronto intervento	
Presente	<b>Sì</b>
Qualificare il tipo di pronto intervento	<b>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</b>

Continuità del servizio	
Numero di interruzioni del servizio programmate	<b>0</b>
Numero di interruzioni servizi non programmate	<b>6</b>

## INDICATORI

Presenti indicatori di performance e livelli del servizio	<b>Sì</b>
Relazione indicatori ARERA	

Indicatore	<b>Accessibilità fisica da parte dell'utenza in situazione di disabilità / Physische Zugänglichkeit von Seiten der Dienstnutzer/innen mit Behinderung – in % / in Prozenten</b>
Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>90</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 Standard	<b>No</b> <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>99,5</b>
Indennizzo Standard	<b>No</b> <b>Carta dei servizi</b>
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	<b>Sì</b> <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>15</b>
Valore raggiunto	<b>18</b>
Indennizzo Standard	<b>Sì</b> <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	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo Standard	<b>No</b> <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	<b>100</b>

Valore raggiunto Indennizzo Standard	<b>100</b> <b>No</b> <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 Valore raggiunto Indennizzo Standard	<b>100</b> <b>100</b> <b>No</b> <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 Valore raggiunto Indennizzo Standard	<b>100</b> <b>100</b> <b>No</b> <b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Rispetto del menù di base programmato / Einhaltung der vorgesehenen Basismenüs – in % / in Prozenten</b>
Valore previsto Valore raggiunto Indennizzo Standard	<b>90</b> <b>100</b> <b>No</b> <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 Valore raggiunto Indennizzo Standard	<b>100</b> <b>100</b> <b>Sì</b> <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 Valore raggiunto Indennizzo Standard	<b>100</b> <b>100</b> <b>No</b> <b>Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Primo colloquio con i genitori prima</b>

Indicatore	<b>dell'ambientamento del bambino / Erstgespräch mit den Eltern vor Beginn der Einwohnungsphase 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	
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	

Indennizzo  
Standard

---

Indicatore  
Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indennizzo

## 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

**0**

(specificare)

**17**

N. reclami annui

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

**0**

Relazione reclami

**Relazione reclami 2024.pdf**