

Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2025-31.12.2025)

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

ACCESSIBILITÀ**Accessibilità (fisica) allo sportello**

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

Numero ore di apertura settimanale	22
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	23,30
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	23,30
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	5 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	parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura ascensori rampe
--	--

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

Web usability

Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni **Sì**

Numero servizi online **3**

Descrizione dei servizi on-line **1. 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;
2. Le iscrizioni agli asili nido per l'anno educativo 2025/2026, 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 2025/2026 erfolgte ausschließlich Online auf dem Portal des BSB über SPID, elektronische Identitätskarte (CIE) und Dienstcharta;
3. I genitori possono pagare le note spese mensili tramite il sistema PAgO PA / Die Eltern können 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) **133012**

Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito) **403717**

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	ASILI NIDO_Allegato Rendiconto obiettivi di miglioramento.pdf
Newsletter	
Presenza newsletter	Sì
Periodicità (indicare)	altro
Numero campagne informative fatte	1
Numero brochure informative pubblicate	3
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	Numero partecipanti / Anzahl der Teilnehmenden: 185 genitori / Eltern
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;)	8,55
Trend punteggio medio soddisfazione utenti (indicare, se disponibili, i dati degli ultimi tre anni: esempio: 2015-8,2 / 2016-8,3 / 2017-8,4)	2023: 8,74; 2024: 8,93; 2025: 8,55
Relazione indagine di soddisfazione del Gestore	
Relazione indagine di soddisfazione dell'Amministrazione comunale	
Descrizione della tabella tariffaria	Tariffe giornaliere 2025 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€-max:13,00€-Prolungato(12.30-18.30):min4,40€-max:16,65€ *Possibilità di ingresso anticipato alle 7.30 /Tagessätze 2025 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

No

Qualificare il tipo di pronto intervento

Non previsto per i servizi sociali / Nicht für die Sozialdienste vorgesehen

Continuità del servizio

Numero di interruzioni del servizio programmate

0

Numero di interruzioni servizi non programmate

4

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

90

Valore raggiunto

100

Indennizzo

No

Standard

Carta dei servizi

Indicatore

Accessibilità multicanale alle informazioni per gli utenti / Multikanal-Zugang zu den Informationen für die Nutzer– 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 e routines (escluse cause di forza maggiore)/ Öffnungsstunden des Dienstes, in denen mindestens die unerlässlichen Dienste und die täglichen Abläufe erbracht werden (ausgenommen sind höhere Gewalt) – in % / in Prozenten

Valore previsto

100

Valore raggiunto	99,7
Indennizzo	No
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Richiesta di riparazione del guasto tecnico che causi l'interruzione o ne pregiudichi una buona erogazione entro 4 ore / Anfrage zur Behebung von technischen Störungen, die zu einer Dienstunterbrechung führen oder den reibungslosen Dienstablauf beeinträchtigen, innerhalb von vier Stunden– in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	No
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Tempo massimo di risposta ai reclami (15 giorni) / Höchstfrist für die Antwort auf Beschwerden (15 Tage) – in giorni / in Tagen
Valore previsto	15
Valore raggiunto	11,5
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indennizzo	No
Standard	
Indicatore	Convocazione del Comitato degli asili nido (almeno 1/anno) / Einberufung des Führungsausschuss der Kinderhorte (Mindestens 1 pro Jahr) – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	0
Indennizzo	No
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 di soddisfazione degli utenti (almeno 1/anno) / 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 (almeno 1/anno) / Veröffentlichung der Ergebnisse aus der Zufriedenheitserhebung 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 Vorschriften oder aus religiösen Gründen – % / 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 Einwohnungsphase des Kindes – % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Incontro di sezione (almeno 1/anno) / Sektionstreffen (mindestens ein Mal im Laufe des Schuljahres) – % / in Prozenten
Valore previsto	100

Valore raggiunto Indennizzo Standard	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	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	No
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	
Valore previsto	
Valore raggiunto	
Indennizzo	No
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	

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

Tempi max di risposta (giorni)	No da 0 a 15 gg.
--------------------------------	-------------------------

Tempi medi di risposta (giorni)

N. segnalazioni annue	12
-----------------------	-----------

(specificare)

N. reclami annui	0
------------------	----------

(specificare)

	12
--	-----------

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

N. suggerimenti annui

Relazione reclami	0
-------------------	----------

	Relazione reclami.pdf
--	------------------------------

17/04/2026