

Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi

Obiettivi di miglioramento - sessione di monitoraggio 2016

Iscrivere i bambini all'asilo nido via WEB: studio di fattibilità e piano di studio di fattibilità e piano di implementazione: l'Uff. Servizi alla Famiglia ha raccolto e sistematizzato esperienze di altri Comuni fuori Provincia che attualmente utilizzano questa modalità per l'iscrizione dei bambini all'asilo nido. Dall'analisi e da un confronto con le realtà comunali provinciali che utilizzano alcuni programmi anche se non specifici per l'iscrizione dei bambini all'asilo nido, è nata una proposta.

ACCESSIBILITÀ

Accessibilità (fisica) allo sportello

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

lunedì

martedì

mercoledì

giovedì

venerdì

sabato

domenica

Tempi medi di attesa agli sportelli (fisici)

mattina

tutto il giorno

mattina

tutto il giorno

mattina

non aperto

non aperto

Accessibilità telefonica allo sportello

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

(telefonici) per attività amministrative e commerciali (sono possibili scelte plurime)

lunedì

martedì

mercoledì

giovedì

venerdì

sabato

domenica

Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici

mattina

tutto il giorno

mattina

tutto il giorno

mattina

non aperto

non aperto

Accessibilità al call center

Call center attivo

Orari attivi

Tempi massimi di attesa

Tempi di attesa medi tel. annuali

No

Accessibilità a numeri verdi

Disponibilità numeri verdi

Orari attivi

Tempi massimi di attesa

Tempi di attesa medi tel. annuali

No

ACCESSIBILITÀ

Esistenza applicazioni per smartphone/tablet (app)	No
Accessibilità tramite canali di comunicazione	
Tipologia di canale	interfaccia web, FAX, e-mail, telefono, posta cartacea, PEC
Accessibilità per disabili	
Modalità di accesso	rampe altro parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura ascensori
Raggiungibilità con mezzi pubblici	
Fermate Bus entro 100 m. dalla struttura	Sì
WEB USABILITY	
Articolazione/suddivisione sito per servizi forniti/erogati	Sì
Presenza di chiare aree tematiche	Dalla homepage aziendale, si accede all'area "minori, Famiglie, Donne" Asili nido (oltre che al servizio per la prima infanzia "microstruttura")
Tipologia	Sì
Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni	Sì
Modulistica da scaricare	Sì
Visualizzazione fatture in formato elettronico	Sì
Faq	6599
Numero pagine visitate	
Numero di servizi on-line	
COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY	
Corporate Social Responsibility	Sì
Carte dei servizi	
Disponibilità carte dei servizi	Sì
Numero di carte presenti	1
Carte presenti/servizi forniti	1/1
Periodicità aggiornamenti	annuale
Presenza standard di settore	Si
Presenza standard generali	Si
Rendicontazione standard di qualità	Si
Relazione progetti di miglioramento	Asili nido_obiettivo miglioramento (iscrizioni WEB)(M700362367)
Tabella tariffaria	Asili nido --> le tariffe sono personalizzate con i sg. Limiti Orario di frequenza: Anno 2016 8-15 (con possibilità entrata anticipata 7.30) - tariffa min./giorno 7 € (ca. 140 €/mese) - tariffa max/giorno 17 € (ca. 340/mese)

8-18 (con possibilità entrata anticipata 7.30)
- tariffa min./giorno 8,75 € (ca. 175 €/mese)
- tariffa max/giorno 21,25 € (ca. 425/mese)
NB: la tariffa giornaliera viene moltiplicata per i
giorni di apertura dell'asilo nido, che sono
mediamente 20 al mese

Agevolazioni tariffarie

Tariffe personalizzate in base DPGP 30/2000 e
succ. modifiche, ma con limiti minimi e massimi
De Delibera della Giunta Comunale n. 729 dd.
10/12/2013)

Newsletter

No

Newsletter annuali

Sì

Amministrazione trasparente

Attività e sistemi di customer satisfaction

Sì

Qualificazioni customer quantitative

No

Qualificazioni customer qualitative

per settore

Articolazione

asilo nido

Specificare quali settori

annua

Frequenza

9,01

Punteggio medio di soddisfazione

1 (poco) - 10 (molto soddisfatto)

Indicare la scala utilizzata (es. molto - poco -
abbastanza - da 1 a 10)

Intervistati/utenti indicare il tipo di campionamento

intera popolazione (distribuzione a 466 genitori
328 i questionari riconsegnati compilati)

Trend soddisfazione utenti (es: 2015 8,2 - 2016
8,3)

2015: dato non disponibile; 2016: 9,01

QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE

Indicatori di contesto

Tabella trend raccolta differenziata (solo per SEAB
igiene ambientale)

Videosorveglianza (solo per parcheggi SEAB)

Servizio di pronto intervento

Sì

Presente

Asilo Nido: qualsiasi necessità riguardi i
bambini presenti in struttura nell'ambito
dell'orario di servizio

Qualificare il tipo di pronto intervento

Continuità del servizio

Numero di interruzioni del servizio programmate

non presenti

Tempistica interventi programmati (min)

Tempistica interventi programmati (max)

non presenti

Numero di interruzioni servizi non programmate

Tempistica interventi non programmati (min)

da

0

a

240

Tempistica interventi non programmati (max)

Tempestività

Sì

Presenti indicatori di performance e livelli del
servizio

Indicatore Valore Standard	Tempo max risposta reclami (max 15 gg.) 50 % Carta dei servizi
Indicatore Valore Standard	Nr. ore apertura servizio con garanzia servizi essenziali 100 % Carta dei servizi
Indicatore Valore Standard	Riparazione guasti tecnici che pregiudichino servizio entro 4 ore 100 % a dei servizi
Indicatore Valore Standard	Rispetto menù programmato 100 % Carta dei servizi
Indicatore Valore Standard	Garanzia somministrazione diete personalizzate 100 % Carta dei servizi
Indicatore Valore Standard	% strutture in cui applicata HACCP 100 % Carta dei servizi
Indicatore Valore Standard	1° colloquio genitori prima ambientamento bambino 100 % Carta dei servizi
Indicatore Valore	almeno 1 incontro sezione per anno educativo 100 %
Indicatore Valore Standard	predisposizione progetto pedagogico del Servizio Asilo Nido per ogni anno educativo 100 % Carta dei servizi
Indicatore Valore Standard	predisposizione progetto educativo per ogni sg. asilo nido 100 % Carta dei servizi
Indicatore Valore Standard	assemblea delle famiglie (almeno 1/anno) 0 % Carta dei servizi
Indicatore Valore Standard	assemblea del comitato di Gestione 0 % Carta dei servizi
Indicatore Valore Standard	aggiornamento della Carta dei Servizi (1/anno o secondo necessità) 100 % Carta dei servizi

Indicatore
Valore
Standard

**pubblicazione sul sito internet dei risultati
delle indagini di soddisfazione degli utenti e
familiari (almeno 1/anno)**

0 %

Carta dei servizi

Certificazioni di qualità
altre (specificare quali)

sistema qualità interno ad ASSB

Tutela ambientale

Progetti

No

Certificazioni di settore

No

Indicatori di impatto ambientale

Benchmarking

TUTELA CITTADINO UTENTE

Procedure di risoluzione extragiudiziale delle
controversie tra utenti

Esistenza delle procedure

No

Informazioni sul sito

No

Sportello suggerimenti, segnalazioni, reclami

Esistenza

Si

Tipologia

informatizzato

Tempi max di risposta

15 gg.

N. di "segnalazioni" annue

2

% suggerimenti

0

% segnalazioni

0

% reclami

100

N. reclami annui / nr. utenti

0,004%

relazione reclami