

Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2017-31.12.2017)

Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati

Nel 2017 il servizio di asilo nido ha ampliato la possibilità di scelta della frequenza del servizio, dando alle famiglie l'opzione fra quattro fasce orarie di frequenza. / 2017 hat der Kinderhortdienst die Auswahlmöglichkeiten bezüglich der Besuchszeiten erweitert und den Familien vier Besuchszeiträume angeboten.

ACCESSIBILITÀ**Accessibilità (fisica) allo sportello**

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

lunedì	mattina
martedì	tutto il giorno
mercoledì	mattina
giovedì	tutto il giorno
venerdì	mattina
sabato	non aperto
domenica	non aperto

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 (sono possibili scelte plurime)

lunedì	mattina
martedì	tutto il giorno
mercoledì	mattina
giovedì	tutto il giorno
venerdì	mattina
sabato	non attivo
domenica	non attivo

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

Accessibilità al call center - Call center attivo **No**

Orari attivi

sabato	non attivo
domenica	non attivo

Tempi massimi di attesa (esclusi i tempi relativi ad informazioni - albero fonico)

Tempi di attesa medi tel. annuali

Accessibilità a numeri verdiDisponibilità numeri verdi **No**

Orari attivi	
lunedì	mai
martedì	mai
mercoledì	mai
giovedì	mai
venerdì	mai
sabato	non attivo
domenica	non attivo

Tempi massimi di attesa
(esclusi i tempi relativi ad informazioni - albero
fonico)

Tempi di attesa medi tel. annuali

ACCESSIBILITÀ APPLICAZIONI

Esistenza applicazioni per smartphone/tablet (app) **No**

Accessibilità tramite canali di comunicazione
Tipologia di canale

**FAX, e-mail, interfaccia web, PEC, posta
cartacea, telefono**

Accessibilità per disabili

Modalità di accesso

**ascensori
altro
rampe
parcheggi dedicati entro 100 m. dalla
struttura**

Raggiungibilità con mezzi pubblici

Fermate Bus entro 100 m. dalla struttura

Sì

WEB USABILITY

Presenza di chiare aree tematiche sul sito

Sì

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

Sì

Numero e tipologia di servizi on-line

**Dal 15.11.2017 è possibile pagare le caparre
degli asili nido anche in modalità elettronica
attraverso il sistema PagoPA collegandosi ad
una serie link / Vom 15.11.2017 ist es
möglich, die Kauton der Kinderhorte, auch mit
PagoPA-System zu bezahlen.**

Modulistica da scaricare

Sì

Visualizzazione fatture in formato elettronico

Faq

Sì

Sito: numero utenti (singoli utenti che si sono
connessi, senza conteggiare chi si è connesso più
di una volta)

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

Sito: Numero pagine visitate per sessione

Sito: Tempo medio di permanenza per sessione

COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility -
Bilancio/Relazione Sociale

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	Sì
Presenza standard generali	Sì
Rendicontazione standard di qualità	Sì
Descrizione della tabella tariffaria	<p>Tariffe giornaliere per il servizio di Asilo nido valide dal 1° settembre 2017 (la tariffa giornaliera è moltiplicata per i giorni di apertura del servizio, che sono mediamente 20 al mese)</p> <p>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 (12.30-17.00): min 3,50€-max: 13,00€-Prolungato (12.30-18.00): min 4,40€-max: 16,65€ *Possibilità di ingresso anticipato alle 7.30 / Tagessätze für Kinderhorte vom 1° September 2017 (Tagessatz mal Öffnungstage (im Durchschnitt 20 Tage pro Monat)) 1. Vormittag* (8:30-12:30): min. 5,40€-max. 15,00€ 2. Ganztags* (8:30-15:30): 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 (12:30-17:00): min. 3,50€-max. 13,00€-zweite Ausgangszeit (12:30-18:00): min. 4,40€-max. 16,65€ *Vorzeitiger Eingang um 7:30 Uhr möglich</p>
Agevolazioni tariffarie	<p>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</p>
Newsletter	
Newsletter annuali	No
Amministrazione trasparente	Sì
Attività e sistemi di customer satisfaction	
Qualificazioni customer qualitative (es. focus group)	No
Qualificazioni customer quantitative	Sì
Articolazione	per settore
Specificare quali settori	asili nido
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 dal 15/05/2017 al 29/05/2017. Nell'ambito di quest'indagine, il questionario è stato consegnato a 459 genitori (totale posti bambino a disposizione: 508) e di questi 265 lo hanno riconsegnato compilato. / Die Zufriedenheitsfragebögen wurden, in den 10 ASSB-Kindergärten, vom 15.05.2017 bis 29.05.2017 ausgefüllt. Im Rahmen dieser Erhebung, wurde das Formular an 459 Eltern verteilt (insgesamt 508 Plätze verfügbar), 265 kamen ausgefüllt zurück
1 - 10 (1: per nulla soddisfatto; 10: molto soddisfatto) / 1 - 10 (1: sehr unzufrieden; 10: sehr zufrieden)

Indicare la scala utilizzata
(es. 1 molto insoddisfatto, 2 insoddisfatto, 3 abbastanza soddisfatto 4 soddisfatto 5 molto soddisfatto oppure es. da 1 - 10)
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)

9,00

2015: dato non disponibile; 2016: 9,01; 2017: 9,00 / 2015: nicht verfügbar; 2016: 9,01; 2017: 9,00

QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE

Indicatori di contesto

Tabella trend raccolta differenziata (solo per SEAB igiene ambientale)

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

non presenti

Tempistica interventi programmati (min-max)

Numero di interruzioni servizi non programmate

non presenti

Tempistica interventi non programmati (min-max)

da

0

a

240

INDICATORI

Presenti indicatori di performance e livelli del servizio

Sì

Relazione indicatori AEEGSI/TIQV

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	100
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	No
Standard	Carta dei servizi
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	100
Standard	Carta dei servizi
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
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
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Assemblea famiglie (almeno 1/anno) / Familienversammlung (Mindestens einmal pro Jahr) – in % / in Prozenten
Valore previsto	100
Valore raggiunto	100
Indennizzo	Sì
Standard	Carta dei servizi
Indicatore	Assemblea del Comitato di Gestione (almeno

2/anno) / Verwaltungsausschuss (Mindestens zweimal pro Jahr) – in % / in Prozenten

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

**100
50
Sì
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
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

**100
0
No
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
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

**100
100
Sì
Carta dei servizi**

Indicatore

Pubblicazione sul sito internet dei risultati delle indagini di soddisfazione degli utenti e familiari / Veröffentlichung der Ergebnisse aus der Zufriedenheitserhebung der Nutzer/innen und Angehörigen im Internet – in % / in Prozenten

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

**100
0
Sì
Carta dei servizi**

Indicatore

Rispetto del menù di base programmato / Einhaltung der vorgesehenen Basismenüs – in % / in Prozenten

Valore previsto
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

**100
90
No
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
Valore raggiunto
Indennizzo
Standard

**100
100
Sì
Carta dei servizi**

