

## 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

**Il 29/06 2017 è stato siglato il nuovo Prot. di Intesa tra ASSB, Int. scolastica ita e Int. scolastica ted, già attivo dal 2010, esteso alla Scuola dell'Infanzia, ita e ted, nell'ottica di anticipare quanto più possibile il lavoro di prevenzione del disagio, attraverso una lettura sempre più precoce dei segnali di rischio e una predisposizione di interventi a sostegno di percorsi scolastici e di crescita positivi. /Am 29. Juni 2017 wurde das neue (in vorheriger Form bereits seit 2010 in Kraft) Einvernehmensprotokoll zwischen dem BSB, und dem deutschen wie auch dem italienischen Schulamt unterzeichnet und auf die deutschen und italienischen Kindergärten ausgeweitet, um so bestmöglich vorbeugend in Problem-Situationen einzuschreiten zum Zweck einer frühzeitigen Erfassung von Risikohinweisen und entsprechender Umsetzung von positiven Unterstützungsmaßnahmen im Schulverlauf und in der Wachstumsphase.**

---

### ACCESSIBILITÀ

---

#### Accessibilità (fisica) allo sportello

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

lunedì	<b>mattina</b>
martedì	<b>mattina</b>
mercoledì	<b>mattina</b>
giovedì	<b>tutto il giorno</b>
venerdì	<b>mattina</b>
sabato	<b>non aperto</b>
domenica	<b>non aperto</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 (sono possibili scelte plurime)

lunedì	<b>mattina</b>
martedì	<b>mattina</b>
mercoledì	<b>mattina</b>
giovedì	<b>tutto il giorno</b>
venerdì	<b>mattina</b>
sabato	<b>non attivo</b>

domenica	<b>non attivo</b>
Tempi medi di attesa agli sportelli telefonici (in min.)	
Accessibilità al call center - Call center attivo	<b>No</b>
<b>Orari attivi</b>	
Tempi massimi di attesa (esclusi i tempi relativi ad informazioni - albero fonico)	
Tempi di attesa medi tel. annuali	
<b>Accessibilità a numeri verdi</b>	
Disponibilità numeri verdi	<b>No</b>
<b>Orari attivi</b>	
Tempi massimi di attesa (esclusi i tempi relativi ad informazioni - albero fonico)	
Tempi di attesa medi tel. annuali	
<b>ACCESSIBILITÀ APPLICAZIONI</b>	
Esistenza applicazioni per smartphone/tablet (app)	<b>No</b>
Accessibilità tramite canali di comunicazione	
Tipologia di canale	<b>posta cartacea, FAX, e-mail, interfaccia web, PEC, telefono</b>
<b>Accessibilità per disabili</b>	
Modalità di accesso	<b>parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura ascensori rampe altro</b>
<b>Raggiungibilità con mezzi pubblici</b>	
Fermate Bus entro 100 m. dalla struttura	<b>Sì</b>
<b>WEB USABILITY</b>	
Presenza di chiare aree tematiche sul sito	<b>Sì</b>
Presenza nella home page di chiari contatti per singoli servizi/prestazioni	<b>Sì</b>
Numero e tipologia di servizi on-line	
Modulistica da scaricare	<b>Sì</b>
Visualizzazione fatture in formato elettronico	
<b>Faq</b>	
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	
<b>COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY</b>	
Corporate Social Responsibility -	<b>Sì</b>

## Bilancio/Relazione Sociale

Carte dei servizi	
Disponibilità carte dei servizi	<b>No</b>
Periodicità aggiornamenti	<b>pluriennale</b>
Descrizione della tabella tariffaria	
Agevolazioni tariffarie	
Newsletter	
Newsletter annuali	<b>No</b>
Amministrazione trasparente	<b>Sì</b>
Attività e sistemi di customer satisfaction	
Qualificazioni customer qualitative (es. focus group)	<b>No</b>
Qualificazioni customer quantitative	<b>No</b>
Articolazione	<b>generale</b>
Frequenza	<b>annua</b>

## **QUALITÀ ORGANIZZATIVO GESTIONALE**

Indicatori di contesto	<b>*Almeno 10H formazione/supervisione per op. area socioped. all'anno.2017 garantite 40H di formazione/superv. per ass.soc e 36H educatore delle sedi distr.*Valutazione formazione/superv. offerta=valore atteso:almeno 3;val.ragg.:4,2(scala=1:molto sodd.-5:molto sodd.) *Sodd. personale delle sedi distr.=valore atteso:almeno 3;val. ragg.:3,6(scala=1:molto sodd.-5:molto sodd.)*Partecipazione pers. delle sedi distr. alle plenarie(%)=val.atteso:almeno 50%;val.ragg.:73,2%/*Mindestens 10 Stunden Ausbildung/Supervision pro Jahr für sozialpädagogische Kräfte.Für 2017 40 Stunden Ausb./Superv.für Sozialassistenten und 36 Stunden Ausb./Superv.für die Erzieher am Sozialsprengel *Bewertung des Kurs-/Supervisionsangebotes=erw. Wert: min.3;erreicht:4,2(Skala=1:sehr unzufrieden,5:sehr zufrieden) *Zufriedenheit der Sprengelsitze=erw. Wert:min.3;erreicht:3,6(Skala=1:sehr unzufrieden,5:sehr zufrieden) *Teilnahme am Plenum des Personals an Sprengelsitzen(%)=erw. Wert:min. 50%;erreichte:73,2%</b>
------------------------	---

Tabella trend raccolta differenziata (solo per SEAB igiene ambientale)

Videosorveglianza

Servizio di pronto intervento  
Presente

**No**

### **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)

**INDICATORI**

Presenti indicatori di performance e livelli del servizio

**No**

Relazione indicatori AEEGSI/TIQV

Certificazioni di qualità

**Tutela ambientale**

Progetti

Certificazioni di settore

Indicatori di impatto ambientale

Benchmarking

**TUTELA CITTADINO UTENTE**

Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti

Esistenza delle procedure	<b>No</b>
Informazioni sul sito	<b>No</b>
<hr/>	
Sportello segnalazioni, reclami, suggerimenti	<b>0</b>
N. utenti	<b>Sì</b>
Esistenza	<b>informatizzato</b>
Tipologia	<b>da 0 a 15 gg.</b>
Tempi max di risposta (giorni)	<b>24</b>
Tempi medi di risposta (giorni)	<b>102</b>
N. segnalazioni annue (specificare)	<b>si veda relazione allegata / Siehe den beigefügten Bericht</b>
N. reclami annui	<b>5</b>
(specificare)	<b>si veda relazione allegata / Siehe den beigefügten Bericht</b>
N. suggerimenti annui	<b>0</b>
<hr/>	
Relazione reclami	<b>RELAZIONE RECLAMI _PDF(M700634428).pdf</b>
<hr/>	

04/09/2018