

**Sessione annuale di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi**

Compilare i dati richiesti (periodo di rilevazione 01.01.2018-31.12.2018)

N. utenti al 31.12	
N. utenti nell'anno	<b>703</b>
Rendiconto obiettivi di miglioramento realizzati	<b>Nel corso del 2018 sono stati fatti diversi incontri anche con altri enti pubblici per verificare la fattibilità dell'iscrizione online agli asili nido. Si procederà nel corso del 2019 ad effettuare una più approfondita analisi delle possibilità tecniche realizzabili/ Im Laufe des Jahres 2018 fanden auch mit anderen öffentlichen Einrichtungen verschiedene Treffen statt, um die Machbarkeit der Online-Anmeldung für die Kinderhorte zu überprüfen. Im Laufe des Jahres 2019 wird eine genauere Analyse der technischen Möglichkeiten vorgenommen.</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 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 non attivo</b>

Disponibilità call center/centralino **Sì**

Orari attivi

Numero ore attive settimanale	<b>26,30</b>
Numero giorni attivi settimanali domenica/festivi	<b>5 non attivo</b>

**Accessibilità a numeri verdi**Disponibilità numeri verdi **No**

Orari attivi

domenica/festivi **non attivo****Accessibilità per disabili**

Presenza/assenza di barriere architettoniche **altro**  
**ascensori**  
**rampe**

**parcheggi dedicati entro 100 m. dalla struttura**

**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 **Altro, posta cartacea, telefono, PEC, E-mail, interfaccia web**  
(specificare altro) **Fax**

**Web usability**

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

Numero servizi online

Descrizione dei 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 Kautio der Kinderhorte, auch mit PagoPA-System zu 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) **32708**

Sito: Numero sessioni (le sessioni sono il numero di volte che qualcuno ha visitato il sito) **155160**

**COMUNICAZIONE - TRASPARENZA - ACCOUNTABILITY**

Corporate Social Responsibility - Bilancio/Relazione Sociale **Sì**

Carte dei servizi  
Disponibilità carte dei servizi **Sì**

Carte presenti/servizi forniti **1/1**  
Periodicità aggiornamenti **annuale**  
Rendicontazione standard di qualità **Sì**  
Piano di miglioramento annuale standard di qualità **Sì**

Newsletter  
Presenza newsletter **Sì**  
Periodicità (indicare) **altro**

Numero campagne informative fatte **0**

Numero brochure informative pubblicate **1**

Attività e sistemi di customer satisfaction

Customer qualitative fatte (es. focus group)  
Customer quantitative fatte  
Articolazione  
Specificare quali settori  
Frequenza  
Indicare il tipo di campionamento - n. intervistati/n. utenti

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)

Descrizione della tabella tariffaria

**No**  
**Sì**  
**per settore**  
**asili nido**  
**annua**

**La somministrazione dei questionari di soddisfazione, presso i 10 Asili nido di ASSB, è avvenuta nel mese di giugno 2018.**

**Nell'ambito di quest'indagine, il questionario è stato consegnato a 450 genitori (totale posti bambino a disposizione: 462) e di questi 278 lo hanno riconsegnato compilato. / Die Zufriedenheitsfragebögen wurden, in den 10 ASSB-Kindergärten, im Juni 2018 ausgefüllt. Im Rahmen dieser Erhebung, wurde das Formular an 450 Eltern verteilt (insgesamt 462 Plätze verfügbar), 278 kamen ausgefüllt zurück.**

**1 - 10 (1: per nulla soddisfatto; 10: molto soddisfatto) / 1 - 10 (1: sehr unzufrieden; 10: sehr zufrieden)**

**8,94**

**2016: 9,01; 2017: 9,00; 2018: 8,94**

**Tariffe giornaliere per il servizio di Asilo nido per il 2018 (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€**

**3. Prolungato\*(8.00-17.00):min8,10€-**

**max:21,65€-Prolungato(8.00-**

**18.00):min9,00€-max:25,30€**

**4. Pomeriggio(12.30-17.00):min3,50€-**

**max:13,00€-Prolungato(12.30-**

**18.00):min4,40€-max:16,65€**

**\*Possibilità di ingresso anticipato alle 7.30**

**/Tagessätze 2018 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(12:30-17:00):min.3,50€-max.13,00€-zweite Ausgangszeit(12:30-18:00):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

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

**0**

Numero di interruzioni servizi non programmate

**0**

### **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

**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 / Öffnungszeiten des Dienstes, in denen mindestens die unerlässlichen Dienste erbracht werden – in % / in Prozenten**

Valore previsto

**100**

Valore raggiunto

**100**

Indennizzo

**No**

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  
Valore raggiunto  
Indennizzo  
Standard

**100  
100  
Sì  
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  
Indennizzo  
Standard

**100  
Sì  
Carta dei servizi**

---

Indicatore

**Assemblea famiglie (almeno 1/anno) / Familienversammlung (Mindestens einmal pro Jahr) – in % / in Prozenten**

Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indennizzo  
Standard

**100  
100  
Sì  
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  
100  
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

**100  
100**

Indennizzo Standard	<b>Sì Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>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</b>
Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo Standard	<b>Sì Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Rispetto del menù di base programmato / Einhaltung der vorgesehenen Basismenüs – in % / in Prozenten</b>
Valore previsto	<b>90</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo Standard	<b>No 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 Verschreibungen oder aus religiösen Gründen – % / in Prozenten</b>
Valore previsto	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo Standard	<b>Sì 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	<b>100</b>
Valore raggiunto	<b>100</b>
Indennizzo Standard	<b>No Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Primo colloquio con i genitori prima 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 Standard	<b>Sì Carta dei servizi</b>
Indicatore	<b>Incontro di sezione (almeno 1/anno) / Sektionstreffen (mindestens ein Mal im Laufe</b>

**des Schuljahres) - % / in Prozenten**

Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indennizzo  
Standard

**100**  
**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  
Valore raggiunto  
Indennizzo  
Standard

**100**  
**100**  
**No**  
**Carta dei servizi**

Indicatore

**Predisposizione del progetto educativo del singolo asilo nido entro due mesi dall'avvio dell'anno educativo / Vorbereitung des Erziehungsprojektes in den einzelnen Horten, innerhalb von zwei Monaten ab Beginn des Schuljahres - % / in Prozenten**

Valore previsto  
Valore raggiunto  
Indennizzo  
Standard

**100**  
**100**  
**No**  
**Carta dei servizi**

Benchmarking

**Sì**

Certificazioni di qualità

Certificazioni di settore

**No**

**TUTELA CITTADINO UTENTE**

Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti

Esistenza delle procedure

**No**

Informazioni sul sito	<b>No</b>
Sportello segnalazioni, reclami, suggerimenti	
Esistenza sportello	<b>Sì</b>
Tipologia	<b>informatizzato</b>
Info in bolletta/fattura	<b>No</b>
Tempi max di risposta (giorni)	<b>da 0 a 15 gg.</b>
N. segnalazioni annue	<b>0</b>
N. reclami annui	<b>0</b>
N. suggerimenti annui	<b>0</b>
Relazione reclami	

08/04/2019