

Jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste

Füllen Sie die erforderlichen Daten aus (bezogen auf den Zeitraum 01.01.2020-31.12.2020)

Anzahl BenutzerInnen zum 31.12.	412
Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres	652
Berichterstattung der durchgeführten Ziele	Nel corso del 2020 sono state implementate e messe a regime modalità integrative di comunicazione con le famiglie utenti del servizio Asili nido, tramite il sistema di messaggistica istantanea (SMS). Da aprile a dicembre 2020 sono stati inviati nr. 9.645 SMS alle famiglie, di contenuto vario e diversificato. Per la semplicità e immediatezza della comunicazione, le famiglie - interrogate verbalmente - si sono dette soddisfatte / Im Laufe des Jahres 2020 wurden zusätzliche Methoden zur Kommunikation mit Familien, die den Kinderhortdienst nutzen, implementiert und durch das Sofortnachrichten-System (SMS) voll funktionsfähig gemacht. Von April bis Dezember 2020 wurden 9.645 Textnachrichten mit unterschiedlichem Inhalt an die Familien gesendet. Aufgrund der Einfachheit und Unmittelbarkeit der Kommunikation waren die Familien - die mündlich befragt wurden - sehr zufrieden.
ZUGÄNGLICHKEIT	
Konkrete Zugänglichkeit am Schalter (Erreichbarkeit vor Ort)	
Öffnungszeiten der Schalter (vor Ort) für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten	
Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden	23,30
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	5
Sonntag/Feiertag	nicht aktiv
Durchschnittliche Wartezeiten an den Schaltern vor Ort (in Min.)	
Telefonische Erreichbarkeit	
Öffnungszeiten der telefonischen Schalter für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten	
Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden	26,30
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	5
Sonntag/Feiertag	nicht aktiv
Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale	Ja
Betriebszeiten	
Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb	26,30
Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb	5

Sonntag/Feiertag Durchschnittliche Wartezeiten (in Min., ev. Informationen und Interactive Voice Responder IVR ausgeschlossen)	nicht aktiv
Erreichbarkeit mittels grüner Nummer	
Verfügbarkeit grüne Nummern	Nein
Aktive Uhrzeiten Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb Sonntag/Feiertag Durchschnittliche Wartezeiten (in Min., ev. Informationen und Interactive Voice Responder IVR ausgeschlossen)	nicht aktiv
Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung	
(Nicht-)Vorhandensein architektonischer Barrieren	Rampen gewidmete Parkplätze im Umkreis von 100 m von der Struktur Anderes Aufzüge
Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln	
Bushaltestelle im Umkreis von 100 m von der Struktur	Ja
Erreichbarkeit mit Fahrrädern	
Vorhandensein von Fahrradwegen bis zum Dienst	Nein
Digitale Erreichbarkeit	
Anwendungen für Smart Phone/Tablet (App) Anzahl der Anwendungen Beschreibung der Anwendungen	Ja 1 L'applicazione permette la visualizzazione del sito ASSB / Die Anwendung ermöglicht das Betrachten der Webseite des BSB
Kommunikationskanäle Art der genutzten Kommunikationskanäle (anderes angeben)	Telefon, PEC, Internetseite, Email, Anderes, Post Fax, SMS
Web usability	
Klare Kontaktadressen/-nummern für jeden Dienst/jede Leistung auf der Homepage	Ja
Anzahl der Online-Dienstleistungen Beschreibung der Online-Dienstleistungen	1. E' possibile pagare le caparre degli asili nido anche in modalità elettronica attraverso il sistema PagoPA collegandosi ad una serie link; 2. Comunicazioni inviate agli utenti tramite SMS / 1. Es ist möglich, die Kauti on der Kinderhorte, auch mit PagoPA-System zu bezahlen; 2. SMS Versand für Benutzer
Formulare zum Herunterladen	Ja
Faq	Nein
Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche einer Person an einem Tag auf deiner Webseite)	146430
Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche)	399113

auf deiner Webseite)

KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht

Ja

Dienstcharta

Verfügbarkeit von Dienstchartas

Ja

Vorhandene Dienstchartas/erbrachte

1

Dienstleistungen

Aktualisierungsabstände

jährlich

Rechnungslegung Qualitätsstandard

Ja

Jährlicher Plan zur Verbesserung der

Ja

Qualitätsstandard

Bericht Verbesserungsprojekte

Newsletter

Newsletter vorhanden

Ja

Wie oft? (angeben)

anderes

Anzahl der durchgeführten

0

Informationskampagnen

Anzahl der veröffentlichten

1

Informationsbroschüren

Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme

Qualitative Customer satisfaction durchgeführt

Nein

(Beispiel: focus group)

Quantitative Customer satisfaction durchgeführt

Nein

Art

Bereiche spezifizieren

Wie oft?

Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt?

Anzahl Befragte/Nutzer

Benutzte Bewertungsskala

(z.B. 1 sehr unzufrieden, 2 unzufrieden, 3 ziemlich zufrieden, 4 zufrieden, 5 sehr zufrieden oder z.B. 1 - 10)

Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad (bei Prozentsätzen die entsprechenden Bewertungen angeben, z.B. 98% sehr zufrieden/ziemlich zufrieden)

Trend Durchschnittswert Nutzerzufriedenheit (sofern verfügbar, die Daten der letzten drei Jahre angeben; Beispiel: 2015 - 8,2 / 2016 - 8,3 / 2017 - 8,4)

Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit des Erbringers

Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit der Gemeindeverwaltung

Erklärung der Tariftabelle

Tariffe giornaliere per il servizio di Asilo nido per il 2020 (la tariffa giornaliera è moltiplicata per i giorni di apertura del servizio, che sono mediamente 20 al mese)

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):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 2020 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

Begünstigte Tarife

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

QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG

Videoüberwachung

Notdienst

Vorhanden

Art des Notdienstes angeben

Ja

**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**

Kontinuität des Dienstes

Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen

0

Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen

3

INDIKATOREN

Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe
 vorhanden

Ja

Bericht ARERA

Indikator

**Accessibilità fisica da parte dell'utenza in
 situazione di disabilità / Physische
 Zugänglichkeit von Seiten der
 Dienstnutzer/innen mit Behinderung – in % /
 in Prozenten**

Vorgesehener Wert

100

Erreichter Wert

100

Ersatzleistung

Nein

Qualitätsstandard

Dienstcharta

Indikator	Accessibilità multicanale alle informazioni / Multikanal-Zugang zu den Informationen – in % - in Prozenten
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	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
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	76
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	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
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	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
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	-
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	
Indikator	Comitato degli asili nido (almeno 2/anno) / Führungsausschuss der Kinderhorte (Mindestens zweimal pro Jahr) – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100

Erreichter Wert	0
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Aggiornamento della Carta dei Servizi (1/anno o secondo necessità) / Aktualisierung der Charta (jährlich oder nach Bedarf) – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Indagini qualitative/quantitative di soddisfazione degli utenti (almeno 1/anno) / Qualitative und quantitative Erhebungen der Kundenzufriedenheit (mindestens ein Mal pro Jahr) – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	0
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	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
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Rispetto del menù di base programmato / Einhaltung der vorgesehenen Basismenüs – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	90
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	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
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	% di strutture in cui è applicata la norma HACCP / % der Einrichtungen, in denen die

HACCP –Richtlinie angewandt wird - % / in Prozenten

Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	Primo colloquio con i genitori prima dell'ambientamento del bambino / Erstgespräch mit den Eltern vor Beginn der Einwohnungsphase des Kindes - % / in Prozenten
-----------	--

Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	Incontro di sezione (almeno 1/anno) / Sektionstreffen (mindestens ein Mal im Laufe des Schuljahres) - % / in Prozenten
-----------	---

Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	0
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	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
-----------	---

Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	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
-----------	--

Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	
Qualitätsstandard	

Indikator	
Vorgesehener Wert	

Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert

Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert

Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Indikator
Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

Benchmarking **Ja**

Qualitätszertifizierungen
Art (Mehrfachoptionen möglich)
Art anderer Zertifizierungen

Einschlägige Zertifizierungen **Nein**

VERBRAUCHERSCHUTZ

Vorhandensein von Verfahren zur
außergerichtlichen Schlichtung von Streitfällen
zwischen NutzerInnen und DienstbetreiberInnen

Verfahren vorhanden **Nein**

Angabe der Verfahren in der Rechnung
Informationen auf der Internetseite

Nein

Schalter für Meldungen, Beschwerden,
Anregungen
Schalter vorhanden

Ja

Art
Informationen in der Rechnung
Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)
Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort
(Tage)

**digital
Nein
von 0 bis 15 Tagen**

Anzahl Meldungen im Jahr (spezifizieren)	0
Anzahl Beschwerden im Jahr (spezifizieren)	0
Anzahl Anregungen im Jahr	0

Beschwerdenbericht

28/04/2021