

Jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste

Füllen Sie die erforderlichen Daten aus (bezogen auf den Zeitraum 01.01.2021-31.12.2021)

Anzahl BenutzerInnen zum 31.12.	401
Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres	669
Berichterstattung der durchgeführten Ziele	Nel corso del 2021 il servizio Asili Nido ha esteso gli standard provinciali in merito al rapporto personale educativo bambino all' 1:5. Per garantire la copertura dei nuovi posti è stato indetto anche un concorso per personale educativo di V e VI qualifica funzionale / Im Jahr 2021 hat der Dienst der Kinderhorte die Landesnormen für das Verhältnis von Personal zu Kindern auf 1:5 erweitert. Um sicherzustellen, dass die neuen Stellen besetzt werden, wurde auch ein Auswahlverfahren für pädagogische Mitarbeiter der 5. und 6. Funktionsebene ausgeschrieben
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	nicht aktiv
Durchschnittliche Wartezeiten (in Min., ev. Informationen und Interactive Voice Responder IVR ausgeschlossen)	
Erreichbarkeit mittels grüner Nummer	
Verfügbarkeit grüne Nummern	Nein
Aktive Uhrzeiten	

Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb	
Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb	
Sonntag/Feiertag	nicht aktiv
Durchschnittliche Wartezeiten (in Min., ev. Informationen und Interactive Voice Responder IVR ausgeschlossen)	

Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung

(Nicht-)Vorhandensein architektonischer Barrieren	Rampen gewidmete Parkplätze im Umkreis von 100 m von der Struktur Aufzüge Anderes
---	--

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)	Ja
Anzahl der Anwendungen	1
Beschreibung der Anwendungen	L'applicazione permette la visualizzazione del sito ASSB / Die Anwendung ermöglicht das Betrachten der Webseite des BSB

Kommunikationskanäle	
Art der genutzten Kommunikationskanäle (anderes angeben)	Email, Internetseite, PEC, Telefon, Post 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 Kauton 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)	164821
--	---------------

Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite)	455937
---	---------------

KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht	Ja
---	-----------

Dienstcharta	
Verfügbarkeit von Dienstchartas	Ja

Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen	1
Aktualisierungsabstände	jährlich
Rechnungslegung Qualitätsstandard	Ja
Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard	Ja
Bericht Verbesserungsprojekte	
Newsletter	
Newsletter vorhanden	Ja
Wie oft? (angeben)	anderes
Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen	1
Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren	1
Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme	
Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group)	Nein
Quantitative Customer satisfaction durchgeführt	Ja
Art	nach Bereich
Bereiche spezifizieren	asili nido/Kinderorte
Wie oft?	mehrfährig
Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt?	La somministrazione dei questionari di
Anzahl Befragte/Nutzer	soddisfazione, presso i 10 Asili nido di ASSB, è avvenuta nel mese di giugno 2021.
	Nell'ambito di quest'indagine, il questionario è stato consegnato a 413 genitori (totale posti bambino a disposizione: 460) e di questi 285 lo hanno riconsegnato compilato. / Die Zufriedenheitsfragebögen wurden, in den 10 ASSB-Kindergärten, im Juni 2021 ausgefüllt. Im Rahmen dieser Erhebung, wurde das Formular an 413 Eltern verteilt (insgesamt 460 Plätze verfügbar), 285 kamen ausgefüllt zurück
Benutzte Bewertungsskala	1 - 10 (1: per nulla soddisfatto; 10: molto soddisfatto) / 1 - 10 (1: sehr unzufrieden; 10: sehr zufrieden)
(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)	9,04
Trend Durchschnittswert Nutzerzufriedenheit (sofern verfügbar, die Daten der letzten drei Jahre angeben; Beispiel: 2015 - 8,2 / 2016 - 8,3 / 2017 - 8,4)	2018: 8,94; 2019: 8,84; 2021: 9,04
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 2021 (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(12.30-17.30):min3,50€-max:13,00€-Prolungato(12.30-18.30):min4,40€-max:16,65€
***Possibilità di ingresso anticipato alle 7.30**
/Tagessätze 2021 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

1

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	100
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	100
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

Vorgesehener Wert	Prozenten
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	0
Qualitätsstandard	Ja
	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	100
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	0
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	100
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	
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	Nein
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

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 **digital**
Informationen in der Rechnung **Nein**
Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen) **von 0 bis 15 Tagen**

Durchschnittliche Wartezeiten für eine Antwort
(Tage)
Anzahl Meldungen im Jahr **0**
(spezifizieren)

Anzahl Beschwerden im Jahr **2**
(spezifizieren) **Si veda relazione in allegato / Siehe den**

beigefügten Bericht**0**

Anzahl Anregungen im Jahr

Beschwerdenbericht

Relazione reclami 2021.pdf

27/04/2022