

Jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste

Füllen Sie die erforderlichen Daten aus (bezogen auf den Zeitraum 01.01.2024-31.12.2024)

Anzahl BenutzerInnen zum 31.12.

-

Anzahl BenutzerInnen im Laufe des Jahres

-

Berichterstattung der durchgeführten Ziele

Si veda allegato a "Relazione progetti di miglioramento" / Siehe Anhang zum Bericht über die Verbesserungsprojekten

ZUGÄNGLICHKEIT

Konkrete Zugänglichkeit am Schalter (Erreichbarkeit vor Ort)

Öffnungszeiten der Schalter (vor Ort) für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten

23,30

Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden

5

Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage

nicht aktiv

Sonntag/Feiertag
Durchschnittliche Wartezeiten an den Schaltern vor Ort (in Min.)

Telefonische Erreichbarkeit

Öffnungszeiten der telefonischen Schalter für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten

26,30

Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden

5

Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage

nicht aktiv

Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale

Ja

Betriebszeiten

26,30

Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb

5

Anzahl wöchentlicher Tage in Betrieb

nicht aktiv

Sonntag/Feiertag

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

**gewidmete Parkplätze im Umkreis von 100 m von der Struktur
Aufzüge**

	Anderes Rampen
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	Instagram, PEC, Facebook, Anderes, Post, Internetseite, Telefon, Email SMS
(anderes angeben)	
Web usability	
Klare Kontaktadressen/-nummern für jeden Dienst/jede Leistung auf der Homepage	Ja
Anzahl der Online-Dienstleistungen	
Beschreibung der Online-Dienstleistungen	1. Comunicazioni inviate agli utenti tramite SMS / SMS Versand für Benutzer; 2. Questionario di soddisfazione per i genitori degli asili nido somministrato e compilato dagli stessi con un programma online / Der Fragebögen für die Eltern zur Erhebung der "Kundenzufriedenheit" in den Kinderhorte wurde mit eines Online-Programms erstellt und ausgefüllt; 3. Le iscrizioni agli asili nido per l'anno educativo 2024/2025, sono state effettuate online sul portale dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano tramite SPID, CIE, carta dei servizi / Die Einschreibungen in die Kinderhorte für das Erziehungsjahr 2024/2025 erfolgte ausschließlich Online auf dem Portal des BSB über SPID, elektronische Identitätskarte (CIE) und Dienstcharta; 4. Da febbraio 2024 i genitori possono pagare le note spese mensili tramite il sistema PAgO PA / Ab Februar 2024 können die Eltern die monatlichen Spesenabrechnungen über das PagoPa-System bezahlen
Formulare zum Herunterladen	Ja
Faq	Nein
Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche einer Person an einem Tag auf deiner Webseite)	121864
Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite)	385791

KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsability - Sozialbilanz/-bericht	Ja
Dienstcharta	Ja
Verfügbarkeit von Dienstchartas	1
Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen	
Aktualisierungabstände	jährlich
Rechnungslegung Qualitätstandard	Ja
Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard	Ja
Bericht Verbesserungsprojekte	Prima Infanzia_Allegato Rendiconto obiettivi di miglioramento.pdf
Newsletter	
Newsletter vorhanden	Ja
Wie oft? (angeben)	anderes
Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen	2
Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren	2
Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme	
Qualitative Customer satisfaction durchgeführt (Beispiel: focus group)	Nein
Quantitative Customer satisfaction durchgeführt	
Art	Ja
Bereiche spezifizieren	nach Bereich
Wie oft?	asili nido/Kinderorte
Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt?	jährlich
Anzahl Befragte/Nutzer	La somministrazione dei questionari di soddisfazione, presso i 10 Asili nido di ASSB, è avvenuta dal 10 al 21 giugno 2024.
Benutzte Bewertungsskala (z.B. 1 sehr unzufrieden, 2 unzufrieden, 3 ziemlich zufrieden, 4 zufrieden, 5 sehr zufrieden oder z.B. 1 - 10)	Nell'ambito di quest'indagine, su 443 genitori 216 lo hanno riconsegnato compilato. / Die Zufriedenheitsfragebögen wurden, in den 10 ASSB-Kindergärten, vom 10. bis 21. Juni 2024 ausgefüllt. Im Rahmen dieser Erhebung haben 216 von 443 Eltern das Formular ausgefüllt zurückgegeben
Durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad (bei Prozentsätzen die entsprechenden Bewertungen angeben, z.B. 98% sehr zufrieden/ziemlich zufrieden)	1 - 10 (1: per nulla soddisfatto; 10: molto soddisfatto) / 1 - 10 (1: sehr unzufrieden; 10: sehr zufrieden)
Trend Durchschnittswert Nutzerzufriedenheit (sofern verfügbar, die Daten der letzten drei Jahre angeben; Beispiel: 2015 - 8,2 / 2016 - 8,3 / 2017 - 8,4)	8,93
Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit des Erbringlers	2022: 8,56; 2023: 8,74; 2024: 8,93
Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit der Gemeindeverwaltung	
Erklärung der Tariftabelle	Tariffe giornaliere 2024 per il servizio di Asilo

nido (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€** .**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 2024 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

Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen

0

6

INDIKATOREN

Performance-Indikatoren und Dienstniveaueangabe 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	90
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
Qualitätstandard	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	99,5
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Richiesta di riparazione del guasto tecnico che causi l'interruzione o ne pregiudichi una buona erogazione entro 4 ore (escluse causa forza maggiore) / Anfrage zur Behebung von technischen Störungen, die zu einer Dienstunterbrechung führen oder den reibungslosen Dienstablauf beeinträchtigen, innerhalb von vier Stunden (ausgenommen sind höhere Gewalt,) – 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	15
Erreichter Wert	18
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Nein
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	
Qualitätsstandard	
Indikator	Comitato degli asili nido (almeno 1/anno) / Führungsausschuss der Kinderhorte (Mindestens 1 pro Jahr) – in % / in Prozenten

Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Nein
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	100
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Pubblicazione sul sito internet dei risultati delle indagini di soddisfazione degli utenti e familiari (almeno 1/anno) / Veröffentlichung der Ergebnisse aus der Zufriedenheitserhebung der Nutzer/ innen und Angehörigen im Internet – in (mindestens ein Mal im Jahr) % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Nein
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 Vorschreibungen 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 Einwöhnungsphase 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	Nein
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

18

Anzahl Meldungen im Jahr
(spezifisieren)

0

Anzahl Beschwerden im Jahr
(spezifizieren)

17

Si veda relazione in allegato / Siehe den

Anzahl Anregungen im Jahr
Beschwerdenbericht

beigefügten Bericht
0
Relazione reclami 2024.pdf

14/04/2025