

Jährliche Kontrolle und Überprüfung der Qualität der Dienste

Füllen Sie die erforderlichen Daten aus (bezogen auf den Zeitraum 01.01.2025-31.12.2025)

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	
Anzahl wöchentlicher Öffnungsstunden	22
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	23,30
Anzahl der wöchentlichen Öffnungstage	5
Sonntag/Feiertag	nicht aktiv

Verfügbarkeit Call center/Telefonzentrale	Ja
Betriebszeiten	
Anzahl wöchentlicher Stunden in Betrieb	23,30
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	gewidmete Parkplätze im Umkreis von 100 m von der Struktur Aufzüge
---	---

**Rampen
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 **Email, Facebook, Instagram, Post, Telefon, PEC, Internetseite**
(anderes angeben)

Web usability

Klare Kontaktadressen/-nummern für jeden Dienst/jede Leistung auf der Homepage **Ja**

Anzahl der Online-Dienstleistungen **3**
Beschreibung der Online-Dienstleistungen **1. 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;
2. Le iscrizioni agli asili nido per l'anno educativo 2025/2026, 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 2025/2026 erfolgte ausschließlich Online auf dem Portal des BSB über SPID, elektronische Identitätskarte (CIE) und Dienstcharta;
3. I genitori possono pagare le note spese mensili tramite il sistema PAgO PA / Die Eltern können 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) **133012**

Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite) **403717**

KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY

Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht	Ja
Dienstcharta	
Verfügbarkeit von Dienstchartas	Ja
Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen	1
Aktualisierungsabstände	jährlich
Rechnungslegung Qualitätstandard	Ja
Jährlicher Plan zur Verbesserung der Qualitätsstandard	Ja
Bericht Verbesserungsprojekte	ASILI NIDO_Allegato Rendiconto obiettivi di miglioramento.pdf
Newsletter	
Newsletter vorhanden	Ja
Wie oft? (angeben)	anderes
Anzahl der durchgeführten Informationskampagnen	1
Anzahl der veröffentlichten Informationsbroschüren	3
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?	jährlich
Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt?	Numero partecipanti / Anzahl der Teilnehmenden: 185 genitori / Eltern
Anzahl Befragte/Nutzer	1 - 10 (1: per nulla soddisfatto; 10: molto soddisfatto) / 1 - 10 (1: sehr unzufrieden; 10: sehr zufrieden)
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)	8,55
Trend Durchschnittswert Nutzerzufriedenheit (sofern verfügbar, die Daten der letzten drei Jahre angeben; Beispiel: 2015 - 8,2 / 2016 - 8,3 / 2017 - 8,4)	2023: 8,74; 2024: 8,93; 2025: 8,55
Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit des Erbringers	
Bericht zur Erhebung der Kundenzufriedenheit der Gemeindeverwaltung	
Erklärung der Tariftabelle	Tariffe giornaliere 2025 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
 2025 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

Nein

Non previsto per i servizi sociali / Nicht für die
 Sozialdienste vorgesehen

Kontinuität des Dienstes

Anzahl der geplanten Dienstunterbrechungen

0

Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen

4

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

90

Erreichter Wert

100

Ersatzleistung

Nein

Qualitätsstandard

Dienstcharta

Indikator

Accessibilità multicanale alle informazioni per
 gli utenti / Multikanal-Zugang zu den
 Informationen für die Nutzer– 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 e routines (escluse cause di forza maggiore)/ Öffnungsstunden des Dienstes, in denen mindestens die unerlässlichen Dienste und die täglichen Abläufe erbracht werden (ausgenommen sind höhere Gewalt) – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	99,7
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Richiesta di riparazione del guasto tecnico che causi l'interruzione o ne pregiudichi una buona erogazione entro 4 ore / Anfrage zur Behebung von technischen Störungen, die zu einer Dienstunterbrechung führen oder den reibungslosen Dienstablauf beeinträchtigen, innerhalb von vier Stunden– in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Tempo massimo di risposta ai reclami (15 giorni) / Höchstfrist für die Antwort auf Beschwerden (15 Tage) – in giorni / in Tagen
Vorgesehener Wert	15
Erreichter Wert	11,5
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	
Vorgesehener Wert	
Erreichter Wert	
Ersatzleistung	Nein
Qualitätsstandard	
Indikator	Convocazione del Comitato degli asili nido (almeno 1/anno) / Einberufung des Führungsausschuss der Kinderhorte (Mindestens 1 pro Jahr) – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	0
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 di soddisfazione degli utenti (almeno 1/anno) / 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 (almeno 1/anno) / Veröffentlichung der Ergebnisse aus der Zufriedenheitserhebung im Internet – in (mindestens ein Mal im Jahr) % / 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	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) **12**

Anzahl Meldungen im Jahr **0**
(spezifizieren)

Anzahl Beschwerden im Jahr **12**
(spezifizieren) **Si veda relazione in allegato / Siehe den beigefügten Bericht**

Anzahl Anregungen im Jahr **0**

Beschwerdenbericht **Relazione reclami.pdf**

17/04/2026