

Jährliche Prüfung und Monitoring der Qualität der Dienste

Füllen Sie die erforderlichen Daten aus (bezogen auf den Zeitraum 01.01.2017-31.12.2017)

Berichterstattung der durchgeführten Ziele

Nel 2017 il servizio di asilo nido ha ampliato la possibilità di scelta della frequenza del servizio, dando alle famiglie l'opzione fra quattro fasce orarie di frequenza. / 2017 hat der Kinderhortdienst die Auswahlmöglichkeiten bezüglich der Besuchszeiten erweitert und den Familien vier Besuchszeiträume angeboten.

ZUGÄNGLICHKEIT

Konkrete Zugänglichkeit am Schalter (Erreichbarkeit vor Ort)

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

Montag	morgens
Dienstag	ganztags
Mittwoch	morgens
Donnerstag	ganztags
Freitag	morgens
Samstag	nicht geöffnet
Sonntag	nicht geöffnet

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

Telefonische Erreichbarkeit

Öffnungszeiten der telefonischen Schalter für die Abwicklung von Verwaltungs- und Handelstätigkeiten (Mehrfachoptionen möglich)

Montag	morgens
Dienstag	ganztags
Mittwoch	morgens
Donnerstag	ganztags
Freitag	morgens
Samstag	nicht aktiv
Sonntag	nicht aktiv

Durchschnittliche Wartezeiten an den Telefonschaltern (in Min.)

Call center aktiv - Erreichbarkeit mittels Call Center **Nein**

Aktive Uhrzeiten
Samstag **nicht aktiv**
Sonntag **nicht aktiv**

Maximale Wartezeiten
(Informationen und Interactive Voice Responder IVR ausgeschlossen)

Jahresdurchschnittliche Wartezeiten

Erreichbarkeit mittels grüner Nummer

Verfügbarkeit grüne Nummern **Nein**

Aktive Uhrzeiten	
Montag	nie
Dienstag	nie
Mittwoch	nie
Donnerstag	nie
Freitag	nie
Samstag	nicht aktiv
Sonntag	nicht aktiv
Maximale Wartezeiten (Informationen und Interactive Voice Responder IVR ausgeschlossen)	
Jahresdurchschnittliche Wartezeiten	
ERREICHBARKEIT MITTELS APPS	
Anwendungen für Smart Phone/Tablet (App)	Nein
Kommunikationskanäle	
Art der genutzten Kommunikationskanäle	Fax, Email, Internetseite, PEC, Post, Telefon
Zugänglichkeit für Personen mit Behinderung	
Vorhandene Strukturen	Aufzüge Anderes Rampen gewidmete Parkplätze im Umkreis von 100 m von der Struktur
Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln	
Bushaltestelle im Umkreis von 100 m von der Struktur	Ja
WEB USABILITY	
Klare Aufteilung nach Themenbereichen der Webseite	Ja
Klare Kontaktadressen/-nummern für jeden Dienst/jede Leistung auf der Homepage	Ja
Anzahl und Art der Dienstleistungen online	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 Kaution der Kinderhorte, auch mit PagoPA-System zu bezahlen.
Formulare zum Herunterladen	Ja
Anzeige der Rechnungen online	
Faq	Ja
Webseite: Anzahl Besucher (Anzahl der Besuche einer Person an einem Tag auf deiner Webseite)	
Webseite: Anzahl Sitzungen (Anzahl der Besuche auf deiner Webseite)	
Webseite: Anzahl Seiten/Sitzung (wie viele Seiten werden pro Sitzung aufgerufen)	
Webseite: Durchschnittliche Sitzungsdauer	
KOMMUNIKATION-TRANSPARENZ-ACCOUNTABILITY	

Corporate Social Responsibility - Sozialbilanz/-bericht	Ja
Dienstcharta	
Verfügbarkeit von Dienstchartas	Ja
Anzahl der vorhandenen Dienstchartas	1
Vorhandene Dienstchartas/erbrachte Dienstleistungen	1/1
Aktualisierungsabstände	jährlich
Angabe Fachstandards	Ja
Angabe allgemeine Standards	Ja
Rechnungslegung Qualitätstandard	Ja
Erklärung der Tariftabelle	<p>Tariffe giornaliere per il servizio di Asilo nido valide dal 1°settembre 2017(la tariffa giornaliera è moltiplicata per i giorni di apertura del servizio,che sono mediamente 20 al mese)</p> <p>1.Mattina*(8.00-12.30):min5,40€-max:15,00€</p> <p>2.Giorno*(8.00-15.30):min7,20€-max:18,00€</p> <p>3.Prolungato*(8.00-17.00):min8,10€-max:21,65€-Prolungato(8.00-18.00):min9,00€-max:25,30€</p> <p>4.Pomeriggio(12.30-17.00):min3,50€-max:13,00€-Prolungato(12.30-18.00):min4,40€-max:16,65€</p> <p>*Possibilità di ingresso anticipato alle 7.30 /Tagessätze für Kinderhorte vom 1°September2017(Tagessatz mal Öffnungstage(im Durchschnitt 20 Tage pro Monat)</p> <p>1.Vormittag*(8:30-12:30):min.5,40€-max.15,00€</p> <p>2.Ganztags*(8:30-15:30):min.7,20€-max.18,00€</p> <p>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€</p> <p>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€</p> <p>*Vorzeitiger Eingang um 7:30Uhr möglich</p>
Begünstigte Tarife	<p>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</p>
Newsletter	
Jährliche Newsletter	Nein
Transparente Verwaltung	Ja
Customer satisfaction-Tätigkeiten und Systeme	
Qualitative Customer satisfaction (Beispiel: focus group)	Nein
Quantitative Customer satisfaction	Ja

Art
Bereiche spezifizieren
Wie oft?
Welches Stichprobenverfahren wurde angewandt?
Anzahl Befragte/Nutzer

nach Bereich
asili nido
jährlich
La somministrazione dei questionari di
soddisfazione, presso i 10 Asili nido di ASSB, è
avvenuta dal 15/05/2017 al 29/05/2017.
Nell'ambito di quest'indagine, il questionario è
stato consegnato a 459 genitori (totale posti
bambino a disposizione: 508) e di questi 265
lo hanno riconsegnato compilato. / Die
Zufriedenheitsfragebögen wurden, in den 10
ASSB-Kindergärten, vom 15.05.2017 bis
29.05.2017 ausgefüllt. Im Rahmen dieser
Erhebung, wurde das Formular an 459 Eltern
verteilt (insgesamt 508 Plätze verfügbar), 265
kamen ausgefüllt zurück
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)
Trend Durchschnittswert Nutzerzufriedenheit
(sofern verfügbar, die Daten der letzten drei Jahre
angeben; Beispiel: 2015 - 8,2 / 2016 - 8,3 / 2017
- 8,4)

9,00

2015: dato non disponibile; 2016: 9,01; 2017:
9,00 / 2015: nicht verfügbar; 2016: 9,01;
2017: 9,00

QUALITÄT DER ORGANISATION UND VERWALTUNG

Kontextindikatoren

Tabelle Trend Mülltrennung (nur für SEAB -
Mülltrennung)

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

nicht vorhanden

Zeitdauer für geplante Eingriffe (min-max)

Anzahl der nicht geplanten Dienstunterbrechungen

nicht vorhanden

Zeitdauer der nicht geplanten
Dienstunterbrechungen (min-max)

von

0

bis

240

INDIKATOREN

Performance-Indikatoren und Dienstniveauangabe
vorhanden

Ja

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
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
Qualitätsstandard	Dienstcharta

Indikator	Assemblea famiglie (almeno 1/anno) / Familierversammlung (Mindestens einmal pro Jahr) – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	100
Ersatzleistung	Ja
Qualitätsstandard	Dienstcharta
Indikator	Assemblea del Comitato di Gestione (almeno 2/anno) / Verwaltungsausschuss (Mindestens zweimal pro Jahr) – in % / in Prozenten
Vorgesehener Wert	100
Erreichter Wert	50
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	0
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	100
Erreichter Wert	90
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
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

**100
100
Ja
Dienstcharta**

Indikator

% di strutture in cui è applicata la norma HACCP / % der Einrichtungen, in denen die HACCP –Richtlinie angewandt wird - % / in Prozenten

Vorgesehener Wert
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

**100
100
Nein
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
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

**100
100
Ja
Dienstcharta**

Indikator

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

Vorgesehener Wert
Erreichter Wert

**100
100**

Ersatzleistung
Qualitätsstandard

**Ja
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
Erreichter Wert
Ersatzleistung
Qualitätsstandard

**100
100
Nein
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

Qualitätszertifizierungen

Umweltschutz

Projekte

Einschlägige Zertifizierungen

Indikatoren Umweltverträglichkeit

Benchmarking

VERBRAUCHERSCHUTZ

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

Verfahren vorhanden

Nein

Informationen auf der Internetseite

Nein

Schalter für Meldungen, Beschwerden, Anregungen

Anzahl BenutzerInnen

0

vorhanden

Ja

Art

EDV

Informationen in der Rechnung

Nein

Wartezeiten max für eine Antwort (in Tagen)

von 0 bis 15 Tagen

Anzahl Meldungen im Jahr

0

Anzahl Beschwerden im Jahr

0

Anzahl Anregungen im Jahr

0

Beschwerdenbericht

03/09/2018