

SCHEDA RILEVAZIONE QUALITA' SERVIZIO Asilo Nido

Servizio Asilo Nido					
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore Programmato	
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accesso all'asilo nido	Numero di giornate lavorative con apertura al pubblico in rapporto alle giornate lavorative totali	80,00%	
	Accessibilità multicanale	Informazioni su come accedere ai servizi	Numero di informazioni e servizi erogati, a mezzo mail piattaforma informatica fax telefono in rapporto al numero totale delle informazione richieste	70,00%	
TEMPESTIVITA'	tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	Tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento della erogazione del servizio	Entro 4 mesi	
TRASPARENZA	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5 gg	
	Procedure di controllo	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5 gg	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5 gg	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito web delle spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5 gg	
EFFICACIA	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero totale di ore frequentazione corsi di aggiornamento in rapporto al numero totale previste dalla legge in materia.	100%	
			Numero degli insegnanti in rapporto	1/6	

			al numero medio di bambini frequentanti		
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero dei reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10	