

**Rispetto standard di qualità dei servizi**  
**Anno 2016**

## RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

### Carta dei servizi :Asili Nido

Link della carta dei servizi

<http://www.comune.biella.it/sito/file/biellaonline/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi/carta-dei-servizi-asili-nido.pdf>

ATTIVITA' / SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD GENERICO	RISULTATO ATTESO ANNO 2016
Garanzia della normale erogazione del servizio Asili nido	Apertura giornaliera del servizio negli orari indicati	9.30 ore giornaliere di apertura per 5 gg./settimana per tutto il periodo definito dal calendario scolastico	Standard rispettato nel 100% dei casi Dal 01/07/2016 l'apertura è stata estesa a 10,30 ore giornaliere
Garanzia della normale erogazione del servizio centro estivo	Durata centro estivo	Minimo 4 settimane durante il periodo estivo e 9.30 ore giornaliere	Standard rispettato nel 100% dei casi
Garanzia della normale apertura degli uffici	Orario ufficio asili nido	23 ore settimanali da Lunedì a Venerdì	Standard rispettato nel 100% dei casi

Adeguatezza spazi interni ed esterni della struttura	Per gli spazi interni: 6 mq per bambino al netto delle murature e degli spazi di servizio generale; Per gli spazi scoperti: 3mq.a bambino	SI	Standard rispettato nel 100% dei casi
Garanzia del servizio educativo	Elaborazione programmazione educativa per sezione di riferimento e individuazione azioni, obiettivi educativi, tempi e responsabilità	SI	Standard rispettato nel 100% dei casi
Frequenza regolare di incontri collettivi con le famiglie	Assemblea inizio anno con genitori dei bimbi al primo inserimento e presenza personale educativo	$\geq 1$	Standard rispettato nel 100% dei casi
Frequenza regolare di incontri collettivi con le famiglie	Assemblea dei genitori del Nido con presenza del personale educatore	$\geq 2$	Standard rispettato nel 100% dei casi
Continuità educativa con la scuola dell'infanzia	Progetti di continuità educativa con definizione di obiettivi educativi e modalità di attuazione	$\geq 1$	Standard rispettato nel 100% dei casi
Garanzia dell'igiene personale del bambino	N. di cambi giornalieri effettuati nella giornata al Nido	$\geq 3$	Standard rispettato nel 100% dei casi
Garanzia del menu	Rispetto del menu programmato	Nel 90% delle giornate di apertura del servizio	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Attivazione della personalizzazione della dieta entro 1 giorno dal ricevimento del certificato	Nel 99% dei casi	Standard rispettato nel 100% dei casi

	rilasciato dal S.I.A.N. (Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione dell'ASL di Biella)		
Garanzia della competenza ed aggiornamento degli educatori	N. medio annuo di ore di formazione per ogni educatore	$\geq 10$ ore	Standard rispettato nel 100% dei casi
Ascolto dell'utenza e informazione	Grado di soddisfazione dell'utenza rilevato attraverso un questionario annuale	$\geq 80\%$	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Tempo massimo che intercorre tra la data di ricezione del reclamo e la sua risposta	$\leq 30$ giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Tempo di informazione all'utenza tramite il Nido in caso di chiusura non prevista da calendario (esclusi i casi di sciopero e di forza maggiore)	$\leq 48$ ore	Standard rispettato nel 100% dei casi