

### Rilevazione qualità dei servizi e qualità effettiva – anno educativo 2022/ 2023

| Fattore qualità                                    | Descrizione indicatore   | Valore indicatore standard  | Risultato conseguito |
|--|--|---|----------------------|
| 1. Garanzia della regolare erogazione del servizio | Apertura giornaliera del servizio agli orari indicati  | Dalle 7:15 alle 17:30 (comprensivo del servizio di prolungamento orario - anticipo e posticipo) per almeno 11 mesi all'anno | 100%                 |
| 2. Garanzia del servizio educativo                 | Elaborazione del progetto educativo annuale entro il mese di novembre, previa presentazione all'assemblea dei genitori e successiva pubblicazione sul sito         | Entro il mese di novembre   | 100%                 |
|  | Numero di Open Day realizzati in ogni servizio educativo   | n.1   | 100%                 |
|  | Incontri di accoglienza dedicati alle famiglie dei bambini nuovi iscritti  | n.1   | 100%                 |
| 3. Frequenza regolare di incontri collettivi       | Incontri del gruppo di lavoro educativo e/o ausiliario (con la presenza della Coordinatrice Interna e/o della Coordinatrice Pedagogica)                            | ≥ 10  | 100%                 |
| 4. Rapporto con l'utenza                           | Tempo di informazione all'utenza in caso di chiusura non prevista da calendario (esclusi i casi di sciopero e di forza maggiore), compresi eventuale anticipazione | ≥ 4 giorni lavorativi   | 100%                 |

|  |  |   |      |
|--|--|---|------|
|  | dell'orario di chiusura del nido   |   |      |
| 5. Garanzia della competenza e aggiornamento degli operatori | Ore di formazione per anno educativo                                     | n. 27   | 100% |
| 6. Gestione amministrativa                                   | Pubblicazione graduatorie ingresso nido d'infanzia a settembre e gennaio | Entro il terzo lunedì del mese di maggio e di novembre  | 100% |
|  | Termine svicolo cauzioni   | Entro il 31.10 per le dimissioni di luglio<br>Entro il 31.03 per le dimissioni di dicembre<br>Entro 60 gg dal pagamento ultima retta per i ritiri in corso d'anno | 100% |

#### Rilevazione qualità dei sevizi e qualità effettiva – anno educativo 2023/ 2024

| Fattore qualità                                    | Descrizione indicatore   | Valore indicatore standard  | Risultato conseguito |
|--|--|---|----------------------|
| 1. Garanzia della regolare erogazione del servizio | Apertura giornaliera del servizio agli orari indicati  | Dalle 7:15 alle 17:30 (comprensivo del servizio di prolungamento orario - anticipo e posticipo) per almeno 11 mesi all'anno | 100%                 |
| 2. Garanzia del servizio educativo                 | Elaborazione del progetto educativo annuale entro il mese di novembre, previa presentazione all'assemblea dei genitori e successiva pubblicazione sul sito | Entro il mese di novembre   | 100%                 |
|  | Numero di Open Day realizzati in ogni servizio educativo   | n.1   | 100% (15.04.2023)    |
|  | Incontri di accoglienza dedicati alle famiglie dei   | n.1   | 100%                 |

|  |   |   |      |
|--|---|---|------|
|  | bambini nuovi iscritti  |   |      |
| 3. Frequenza regolare di incontri collettivi                 | Incontri del gruppo di lavoro educativo e/o ausiliario (con la presenza della Coordinatrice Interna e/o della Coordinatrice Pedagogica)   | ≥ 10  | 100% |
| 4. Rapporto con l'utenza                                     | Tempo di informazione all'utenza in caso di chiusura non prevista da calendario (esclusi i casi di sciopero e di forza maggiore), compresi eventuale anticipazione dell'orario di chiusura del nido | ≥ 4 giorni lavorativi   | 100% |
| 5. Garanzia della competenza e aggiornamento degli operatori | Ore di formazione per anno educativo  | n. 27   | 100% |
| 6. Gestione amministrativa                                   | Pubblicazione graduatorie ingresso nido d'infanzia a settembre e gennaio  | Entro il terzo lunedì del mese di maggio e di novembre  | 100% |
|  | Termine svicolo cauzioni  | Entro il 31.10 per le dimissioni di luglio<br>Entro il 31.03 per le dimissioni di dicembre<br>Entro 60 gg dal pagamento ultima retta per i ritiri in corso d'anno | 100% |

Relativamente alle indagini di soddisfazione dell'utenza, per le annualità considerate non sono state individuate modalità di raccolta di feedback sui servizi. Il grado di percezione della qualità dei servizi, riportato da molteplici fonti in occasioni di incontri strutturati (Incontro insegnanti, Assemblee e serate a tema con genitori) è complessivamente elevato. Ciononostante, sarà strategico introdurre Carta dei Servizi e modalità di raccolta della soddisfazione, permettendo una precisa e puntuale analisi –e monitoraggio- dei dati.

Per quanto riguarda il tema delle segnalazioni dell'utenza accolta nei servizi all'infanzia, queste seguono un canale differente a seconda della loro natura. Se di tipo educativo-pedagogico, di norma i familiari attivano in primis un confronto con il

personale insegnante di riferimento, che a loro volta, se necessario, coinvolgono il coordinatore pedagogico, il quale prende contatto con gli interessati per la risoluzione della segnalazione. In caso di segnalazioni relative ad aspetti amministrativi, come ad esempio le modalità di pagamento o di scorrimento in graduatoria, avviene un confronto telefonico –occasionalmente anche a mezzo email- con la segreteria di ASIF (questo anche per quanto riguarda i servizi esternalizzati) e la risoluzione di norma avviene nel corso di tale primo contatto.

Si precisa che è attiva una governance che incanala le segnalazioni in chiave sussidiaria, in particolare grazie alla presenza di rappresentanti dei genitori all'interno delle Assemblee di gestione.

Note:

#### CONSIDERAZIONI FINALI

Esprimere considerazioni finali in merito:

- alle risultanze della verifica effettuata sulla situazione gestionale del servizio pubblico locale;
- alla compatibilità della gestione del servizio ai principi di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa;

**Rilevazione andamento economico ultimo triennio  
(per il 2024 inserire dati preconsuntivo)**

**Costi di competenza del servizio (diretti, indiretti e costo pro capite-utente)**

|       | costi diretti | costi indiretti | costi totali | costi pro capite per utente |
|-------|---------------|-----------------|--------------|-----------------------------|
| 2021  | 1.826.865     | 343.247         | 2.170.112    | 13.911                      |
| 2022  | 1.965.423     | 478.370         | 2.443.793    | 15.665                      |
| 2023  | 2.009.534     | 353.295         | 2.362.829    | 15.146                      |
| *2024 | 1.982.898     | 345.831         | 2.328.729    | 14.928                      |

*\*dati di preconsuntivo*

**Costo complessivo del personale e numero personale addetto**

|       | costo del personale | n. educatori (TP/anno) | n. operatori appoggio e cuoco (TP/anno) |
|-------|---------------------|------------------------|---|
| 2021  | 800.774             | 15,88                  | 5,61                                    |
| 2022  | 844.469             | 14,07                  | 5,44                                    |
| 2023  | 870.869             | 15,25                  | 5,63                                    |
| *2024 | 828.298             | -                      | -                                       |

*\*dati di preconsuntivo*

**Tariffazione**

Servizio nido d'infanzia (tariffe utenti graduate sulla base ICEF)

| anno | quota fissa |        | quota giornaliera |      | quota prolungamento |       |
|------|-------------|--------|-------------------|------|---------------------|-------|
|      | min         | max    | min               | max  | min                 | max   |
| 2021 | 70,00       | 350,00 | 2,00              | 3,50 | 8,00                | 30,00 |
| 2022 | 70,00       | 350,00 | 2,00              | 3,50 | 8,00                | 30,00 |
| 2023 | 70,00       | 350,00 | 2,00              | 3,50 | 8,00                | 30,00 |
| 2024 | 70,00       | 350,00 | 2,00              | 3,50 | 8,00                | 30,00 |

**Quote comuni convenzionati**

| anno      | quote comuni convenzionati |        |        |        |
|-----------|----------------------------|--------|--------|--------|
|           | tipo A                     |        | tipo B |        |
|           | TP                         | PT     | TP     | PT     |
| 2020/2021 | 223,33                     | 148,88 | 476,23 | 317,50 |
| 2021/2022 | 224,19                     | 149,46 | 406,05 | 270,70 |
| 2022/2023 | 267,39                     | 178,26 | 542,62 | 361,75 |
| 2023/2024 | 272,20                     | 181,47 | 549,76 | 366,51 |

## Ricavi

| anno  | ricavi rette utenti | ricavi quote comuni convenzionati |
|-------|---------------------|-----------------------------------|
| 2021  | 427.136             | 18.114                            |
| 2022  | 440.078             | 17.807                            |
| 2023  | 451.726             | 19.099                            |
| *2024 | 445.000             | 18.158                            |

\*dati di preconsuntivo

## Crediti al 31/12

| anno       | crediti al 31/12 |                            |
|------------|------------------|----------------------------|
|            | rette utenti     | quote comuni convenzionati |
| 31/12/2021 | 70.959           | 2.563                      |
| 31/12/2022 | 67.237           | 2.511                      |
| 31/12/2023 | 67.832           | 2.279                      |

## Incassi al 31/12

| anno | incassi      |                            |
|------|--------------|----------------------------|
|      | rette utenti | quote comuni convenzionati |
| 2021 | 356.177      | 15.550                     |
| 2022 | 372.841      | 15.295                     |
| 2023 | 383.894      | 16.820                     |

## Investimenti

| anno  | categoria            | bene                       | costo    | contributo | tipo contributo    | % ammortamento | quota ammortamento |
|-------|----------------------|----------------------------|----------|------------|--------------------|----------------|--------------------|
| 2021  | mobili e arredi      | ombrelloni giradino        | 9.711,20 | 9.711,20   | fondo covid        | -              | -                  |
| 2022  | mobili e arredi      | sgabelli                   | 1.171,20 | -          | -                  | 10,00%         | 117,12             |
| 2022  | attrezzature diverse | essicatore                 | 3.013,40 | -          | -                  | 12,50%         | 376,68             |
| *2024 | mobili e arredi      | tavolino legno per esterno | 995,32   | 995,32     | fondo spese future | -              | -                  |
| *2024 | mobili e arredi      | panchina legno per esterno | 1.543,30 | 1.543,30   | fondo spese future | -              | -                  |

\*dati di preconsuntivo