

Rilevazione qualità dei servizi e qualità effettiva – anno educativo 2024/2025

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% <ul style="list-style-type: none"> • Castello 27.11.24 • Bucaneve 03.12.24 • Girasole 02.12.24
	Numero di Open Day realizzati in ogni servizio educativo	n.1	100% (08.03.25)
	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% <ul style="list-style-type: none"> 8 Collettivi pedagogici 3 Collettivi interni 1 Collettivo ausiliarie
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	≥ 4 giorni lavorativi	100%

	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 Entro il 31.03 per le dimissioni di dicembre Entro 60 gg dal pagamento ultima retta per i ritiri in corso d'anno	100%

Relativamente alle indagini di soddisfazione dell'utenza, a seguito dell'approvazione della Carta dei Servizi (Verbale di Deliberazione della Giunta Comunale n. 139 dd. 29/07/2025), per l' annualità considerata è stato raccolto il feedback sul grado di percezione della qualità dei servizi mediante l'invio, nel mese di luglio 2025, di un questionario on line di cui si evidenziano i principali aspetti:

- il tasso di risposta è stato pari al 70,9% delle famiglie utenti (105 famiglie su 148);
- la percentuale totale riferita al "grado di soddisfazione complessivo rispetto al servizio di Nido d'Infanzia presso il Comune di Pergine Valsugana", comprendente il valore di "molto" e "abbastanza" è pari al 89,9% (su un totale di 98 risposte, "molto" 89%, "abbastanza" 9%, "poco" 1%, mentre 6 famiglie non hanno risposto);
- mediamente stesse percentuali sono state assegnate alle altre domande presenti nel questionario, in particolare in merito alla soddisfazione delle informazioni ricevute da ASIF CHIMELLI, alla chiarezza della presentazione delle modalità di iscrizione, alla soddisfazione degli orari di apertura, all'esperienza di ambientamento, all'attenzione al benessere alla cura, alla qualità dei pasti offerti e alla pulizia e cura degli spazi. Anche per quanto riguarda il personale del nido, emerge un'elevata qualità percepita relativamente all'accoglienza ricevuta e all'attenzione che viene dedicata, allo scambio di informazioni e alla fiducia nei confronti del servizio.

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 educativo 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 ricorda, inoltre, dell'elezione di rappresentanti dei genitori all'interno delle Assemblee di gestione del servizio nido.

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 2025 inserire dati preconsuntivo)**

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

	costi diretti	costi indiretti	costi totali	costi procapite per utente
2022	1.965.423	478.370	2.443.793	15.665
2023	2.009.534	353.295	2.362.829	15.146
2024	1.995.033	345.831	2.340.864	15.006
*2025	2.193.711	438.336	2.632.047	15.794

**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)
2022	844.469	14,07	5,44
2023	870.869	15,25	5,63
2024	875.550	14,37	5,78
*2025	811.601	-	-

**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
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
2025	70,00	350,00	2,00	3,50	8,00	30,00

Quote comuni convenzionati

	tipo A		tipo B	
	TP	PT	TP	PT
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
2024/2025	318,62	212,41	599,74	399,83

Ricavi

anno	ricavi rette utenti	ricavi quote comuni convenzionati
2022	440.078	17.807
2023	451.726	19.099
2024	488.625	21.301
*2025	564.713	24.288

*dati di preconsuntivo

Crediti al 31/12

anno	crediti al 31/12	
	rette utenti	quote comuni convenzionati
31/12/2022	67.237	2.511
31/12/2023	67.832	2.279
31/12/2024	63.316	2.299

Incassi al 31/12

anno	incassi	
	rette utenti	quote comuni convenzionati
2022	372.841	15.295
2023	383.894	16.820
2024	424.974	19.004

Investimenti

Anno	Categoria	Bene	Costo	Contributo	Tipo contributo	% Ammortamento	Quota ammortamento
2022	Mobili e arredi	Sgabelli su ruote	1.171,20			10,00%	117,12
2022	Attrezzature diverse	Essicatoio	3.013,40			12,50%	376,68
2024	Mobili e arredi	Tavolini legno da esterno	995,32			10,00%	99,53
2024	Mobili e arredi	Panchine legno da esterno	1.543,30			10,00%	154,33
2025	Attrezzature diverse	Telo anti-gatto per sabbiera	1.000,40			12,50%	125,05