



Carta dei Servizi Garante dell'Infanzia e dell'Adolescenza
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
1° semestre 2024

INDICE

Rendicontazione

TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi

Servizi mappati nella Carta n. 1:

Servizio 1: segnalazione di rischio di lesione di un diritto

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2024

Servizio 1: segnalazione di rischio di lesione di un diritto

Carta dei Servizi U.O Garante dell'Infanzia e dell'Adolescenza							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n.giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	90%		90%	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la segnalazione	4		4	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempi medi di risposta alle segnalazioni	Media annuale dei tempi di risposta a tutte le segnalazioni pervenute	20 giorni	30 giorni	20 giorni	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi medi di risposta alle segnalazioni	Media annuale dei tempi di risposta a tutte le segnalazioni pervenute	15 giorni	30 giorni	15 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta alle segnalazioni	Media annuale dei tempi di risposta a tutte le segnalazioni pervenute	15 giorni	30 giorni	15 giorni	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 giorni	
Efficacia	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto su n. di reclami totali pervenuti	10%		nessun reclamo	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		90%	

LEGENDA per evidenziare l'esito della verifica del rispetto degli standard prefissati sono stati utilizzati i segue

-  Sostanzialmente regolare, => standards prefissati rispettati
-  Con punti di attenzione, => standard prefissato non completamente rispettato
-  Con criticità => standard non rispettato,
-  Non valutabile => dati non pervenuti o non coerenti con lo standard prefissato.

 **Standards di qualità monitorati => n. 10**

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**
1° semestre 2024

dei 10 standards di qualità riferiti ai 5 Servizi descritti nella Carta:

 n. 10 standard risultano completamente rispettati pari al 100,00%



Carta dei Servizi Garante dell'Infanzia e dell'Adolescenza
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
2° semestre 2024

INDICE

Rendicontazione

TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi

Servizi mappati nella Carta n. 1:

Servizio 1: segnalazione di rischio di lesione di un diritto

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2024

Servizio 1: segnalazione di rischio di lesione di un diritto

Carta dei Servizi U.O Garante dell'Infanzia e dell'Adolescenza

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n.giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	90%		90%	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la segnalazione	4		4	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempi medi di risposta alle segnalazioni	Media annuale dei tempi di risposta a tutte le segnalazioni pervenute	20 giorni	30 giorni	20 giorni	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi medi di risposta alle segnalazioni	Media annuale dei tempi di risposta a tutte le segnalazioni pervenute	15 giorni	30 giorni	15 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta alle segnalazioni	Media annuale dei tempi di risposta a tutte le segnalazioni pervenute	15 giorni	30 giorni	15 giorni	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 giorni	
Efficacia	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto su n. di reclami totali pervenuti	10%		nessun reclamo	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		90%	

LEGENDA per evidenziare l'esito della verifica del rispetto degli standard prefissati sono stati utilizzati i seguenti colori.

-  Sostanzialmente regolare, => standards prefissati rispettati
-  Con punti di attenzione, => standard prefissato non completamente rispettato
-  Con criticità => standard non rispettato,
-  Non valutabile => dati non pervenuti o non coerenti con lo standard prefissato.

 **Standards di qualità monitorati => n. 10**

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**
2° semestre 2024

dei 10 standards di qualità riferiti ai 5 Servizi descritti nella Carta:

	n. 9	standard risultano completamente rispettati pari al	90,00%
	n. 1	standard risultano non valutabile pari al	10,00%