



Carta dei Servizi U.O. Garante dell'Infanzia e dell'Adolescenza
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2024



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2024

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* 2024

Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2025
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2025

TAB. 4.4: Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del Benchmarking

Carta dei Servizi U.O. Garante dell'Infanzia e dell'Adolescenza
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione **gestione dei reclami** anno 2024

SERVIZIO 1: Segnalazione di rischio di lesione di un diritto

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
0	Non sono pervenuti reclami				



**Carta dei Servizi U.O. Garante dell'Infanzia e dell'Adolescenza
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza 2024*

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione
A conclusione degli eventi organizzati dalla U.O. Garante dei diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza sono stati distribuiti ai partecipanti, dei questionari (Human Utenti) con i quali è stato richiesto, rispetto al percorso, di esprimere le proprie emozioni, raccontare le conoscenze e l'esperienze di persona, esprimere liberamente idee personali, valori, usi e abitudini. Sono state previste interviste random a rappresentanti di categorie di soggetti partecipanti alle varie iniziative (seminari, giornate di studi, gruppi di progettazione, di ricerca).Le interviste sono state rivolte a componenti Strategic Steering Group che costituiscono l'U.O. Garante, operatori del territorio, di area del SSG, rappresentanti consulta studenti, relatori partecipanti. Abbiamo intervistato il 5% di ogni categoria rappresentata. Lo strumento dell'intervista individuale è costituito da tre domande: interesse dell'iniziativa, attualità, criticità contenutistiche ed organizzative.	2024	200 interviste	Accessibilità	Orari di apertura	
				Accessibilità fisica dei locali	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	
				tempi medi di rilascio inform.	
				tempi medi di risposta su reclamo	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	
				Disponibilità modulistica	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	
			Efficacia	Conformità	
				Affidabilità	
				Compiutezza	
				Esprimere le emozioni	Per niente 1 – Poco 8 -Molto 43
		49		Raccontare conoscenze ed esperienze	Per niente 1 – Poco 15 -Molto 37
				Esprimere liberamente idee personali, usi e costumi	Per niente 1 – Poco 6 -Molto 46
				interesse dell'iniziativa	molto
				attualità	molto
				criticità contenutistiche	per niente
				criticità organizzative	molto



Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2025

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Rilevazione del gradimento per tutti gli eventi organizzati attraverso interviste e questionari Human Utenti
MIGLIORAMENTO	Ampliare il numero dei soggetti a cui sottoporre la rilevazione del gradimento
AZIONI CORRETTIVE	Azioni finalizzate a sensibilizzare i partecipanti agli eventi sull'importanza dell'intervista e della compilazione dei questionari Human Utenti

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2025

SERVIZIO 1: Segnalazione di rischio di lesione di un diritto

Piano di miglioramento degli Standard
Il piano di miglioramento prevede la promozione di azioni volte a sensibilizzare i partecipanti agli eventi sull'importanza dell'intervista e della compilazione dei questionari (Human Utenti) affinché si determini un aumento dei soggetti che partecipano alla rilevazione del gradimento.

Carta dei Servizi U.O. Garante dell'Infanzia e dell'Adolescenza
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

TAB. 4.4: Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del Benchmarking

Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i>	
E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?	sì, relativamente a singole iniziative
se SI indicare per quali SERVIZI descritti nella Carta è stata condotta	L'analisi di benchmarking è stata condotta attraverso il confronto costante con le attività svolte dal Garante per l'Infanzia e l'Adolescenza della Regione Sicilia, gli altri Garanti della regione Sicilia e di altre Regioni d'Italia in relazione alle iniziative svolte sul territorio cittadino finalizzate alla diffusione della Cultura dei diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza.
descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE	Le iniziative intraprese riguardano colloqui e scambi con altri garanti della Regione Sicilia e di altre Regioni d'Italia. Il Prof. Giuseppe Vecchio, Garante della Regione Sicilia, ha portato il proprio contributo come relatore al seminario; "l'interesse superiore del minore e le sue declinazioni nel confronto tra giuristi, psicologi, servizi educativi e socio-assistenziali" svoltosi il 20/11/2024, ha partecipato al seminario "Orfani veramente invisibili?... Alla ricerca di buone pratiche per la presa in carico dei minori, vittime di femminicidi" svoltosi presso il Tribunale per i minorenni di Palermo il 13/3/2024 e a numerose altre iniziative organizzate sul territorio cittadino.
descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE	Verranno promosse azioni di contatto con i Garanti delle Regione Sicilia e di altre Regioni d'Italia su specifiche tematiche legate alla condizione dei minori e ai loro bisogni di crescita.
Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni	
Dal confronto effettuato con altri Garanti emerge l'importanza di ascoltare i bisogni dei minori, di sostenerli nel loro percorso evolutivo anche attraverso la progettazione di interventi di supporto rivolti agli adulti di riferimento: genitori, insegnanti, operatori.	

