



Carta dei Servizi al Garante per i diritti dell'Infanzia
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2020

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità resa

TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi 1° Semestre 2020

Servizi mappati nella Carta n. 1:

- Servizio 1 Segnalazione situazioni di pregiudizi o e rischio di violazione di un diritto delle persone di minore età.

**Carta dei Servizi al Garante per i diritti dell'Infanzia
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° Semestre 2020**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

Servizio 1: segnalazione di rischio di lesione di un diritto

| Carta dei Servizi U.O Garante dell'Infanzia e dell'Adolescenza | | | | | | | | |
|--|------------------------------------|--|---|----------------------|-----------------------|-----------------------|------|---|
| 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% | | $\frac{75}{75}$ | 100% | |
| | 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 | 2gg | | |
| | 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 | 2gg | | |
| | 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 | 2gg | | |
| 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 | | 5gg | | |
| | 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 | | 5gg | | |
| | Tempistiche di risposta | pubblicazione su sito web della tempistica programmata | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web | 5 giorni | | 5gg | | |
| 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% | | $\frac{0}{0}$ | | |
| | 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% | | 100% | | Il valore reso non è coerente con la formula indicatore |



Carta dei Servizi al Garante per i diritti dell'Infanzia
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - 1° Semestre 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

Servizio 1: segnalazione di rischio di lesione di un diritto

| Carta dei Servizi U.O Garante dell'Infanzia e dell'Adolescenza | | | | | | | | |
|--|---|--|---|----------------------|-----------------------|-----------------------|------|-------------------------------|
| Dimensione/ Fattori qualità | Sottodimensioni | Descrizione Indicatore | Formula Indicatore | Standard Generale | Standard Specifico | Risultati ottenuti | | VERIFICA RISPETTO STANDARD |
| | | | | (valore programmato) | | (valore reso) | | |
| Accessibilità | <i>Accessibilità fisica</i> | accesso agli uffici | n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale | 90% | | $\frac{79}{79}$ | 100% | |
| | <i>Accessibilità multicanale</i> | canali di accesso | n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la segnalazione | 4 | | 4 | | |
| Tempestività | <i>Tempi medi di rilascio</i> | tempi medi di risposta alle segnalazioni | Media annuale dei tempi di risposta a tutte le segnalazioni pervenute | 20 giorni | 30 giorni | 2 gg | | |
| | <i>Tempi medi di rilascio multicanale</i> | tempi medi di risposta alle segnalazioni | Media annuale dei tempi di risposta a tutte le segnalazioni pervenute | 15 giorni | 30 giorni | 2 gg | | |
| | <i>Tempi medi di risposta su reclamo</i> | tempi medi di risposta alle segnalazioni | Media annuale dei tempi di risposta a tutte le segnalazioni pervenute | 15 giorni | 30 giorni | 2 gg | | |
| Trasparenza | <i>Responsabili</i> | 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 gg | | |
| | <i>Procedure di contatto</i> | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web | 5 giorni | | 5 gg | | |
| | <i>Tempistiche di risposta</i> | pubblicazione su sito web della tempistica programmata | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web | 5 giorni | | 5 gg | | |
| Efficacia | <i>Affidabilità</i> | 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% | | $\frac{0}{0}$ | 0% | |
| | <i>Compiutezza</i> | esaustività della prestazione erogata | n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute | 90% | | 100% | | |



Carta dei Servizi al Garante per i diritti dell'Infanzia
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - 1° Semestre 2020

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.

 *Servizi erogati => n. 1*

 *Standards di qualità monitorati => n. 10*

 *Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:*
1° semestre 2020:

 Tutti i 10 standard di qualità riferiti al Servizio descritto nella Carta risultano sostanzialmente rispettati.

 *Servizi erogati => n. 1*

 *Standards di qualità monitorati => n. 10*

 *Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:*
2° semestre 2020:

 Tutti i 10 standard di qualità riferiti al Servizio descritto nella Carta risultano sostanzialmente rispettati.