



**Carta dei Servizi al Garante per i diritti dell'Infanzia**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**Anno 2018**

## INDICE

### Rendicontazione

#### Controllo della qualità resa

#### TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi ANNO 2018

##### *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 Anno. 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem. 2018**

**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%		$\frac{75}{78}$	96%	
	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	2 GG		
	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	2 GG		
	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	2 GG		
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 GG		
	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 GG		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		4 GG		
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%		$\frac{15}{15}$	100%	

\* A rettifica di quanto comunicato nel primo semestre e riportato nel relativo Report trasmesso al Segretario Generale con nota prot. n. 85414 del 01/02/2019



**Carta dei Servizi al Garante per i diritti dell'Infanzia  
 CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI Anno. 2018**





**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018  
 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%		$\frac{72}{77}$	94%	
	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	2 gg		
	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	2 gg		
	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	2 gg		
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		5 gg		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		4 gg		
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%		$\frac{32}{32}$	100%	



**Carta dei Servizi al Garante per i diritti dell'Infanzia**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI Anno. 2018**

**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:*  
1° semestre 2018: e 2° semestre 2018:

dei 10 standards di qualità riferiti ai 1 Servizi descritti nella Carta:

 Tutti gli standard risultano rispettati.