



**Carta dei Servizi Garante dell'Infanzia e dell'Adolescenza  
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI  
ANNO 2023**



## INDICE

### Rendicontazione

#### Controllo della qualità resa ANNO 2023

#### 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 2023

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%				
	Accessibilità multicanale	canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la segnalazione	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			
	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			
	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			
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				
	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				
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	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%				
	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%				

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2023

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%		non risultano pervenuti reclami		
	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, => standard 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.

 standard di qualità monitorati => n. 10

 ***Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:***  
**1° semestre 2023 :**

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

 n. 10 Standards risultano non valutabili pari al 100%

 ***Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:***  
**2° semestre 2023 :**

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