

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

TABELLA 1 - Standard qualitativi

Servizio 1: segnalazione di rischio di lesione di un diritto

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
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%		conteggio di tutti i giorni di eventuale mancata apertura al pubblico (escluso i giorni festivi)	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la segnalazione	4		conteggio di tutti i canali utilizzabili dall'utente per presentare la segnalazione	
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	per ciascuna segnalazione pervenuta viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione della segnalazione al momento dell'invio della risposta.	NO
	<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	per ciascuna segnalazione pervenuta viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione della segnalazione al momento dell'invio della risposta.	NO
	<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	per ciascuna segnalazione pervenuta viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione della segnalazione al momento dell'invio della risposta.	NO
Trasparenza	<i>Responsabiliti</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		conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
	<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		conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
Efficacia	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		conteggio dei reclami accolti in rapporto al totale delle richieste pervenute	
	<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%		conteggio delle richieste integrative pervenute successivamente alla risposta	