

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

## TABELLA 1 - Standar 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	Accessibilità fisica	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)	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la segnalazione	4		conteggio di tutti i canali utilizzabilil dall'utente per presentare la segnalazione	
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	per ciascuna segnalazione pervenuta viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione della segnalazione al momento dell'invio della risposta.	NO
	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	per ciascuna segnalazione pervenuta viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione della segnalazione al momento dell'invio della risposta.	NO
	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	per ciascuna segnalazione pervenuta viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione della segnalazione al momento dell'invio della risposta.	NO
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		conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
	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		conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
	Tempistiche di risposta	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	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		contteggio dei reclami accolti in rapporto al totale delle richieste pervenute	
	Completezza	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	