



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



## **INDICE**

### **Rendicontazione**

#### **Controllo della qualità percepita**

TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2023

TAB. 4.2: Rendicontazione ***indagini di soddisfazione dell'utenza*** 2023

### **Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive**

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2024
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2024

TAB. 4.4: Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del Benchmarking



**Carta dei Servizi U.O. Garante dell'Infanzia e dell'Adolescenza**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

**Controllo della qualità percepita**

**TAB. 4.1:** Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2023

**SERVIZIO 1: Segnalazione di rischio di lesione di un diritto**

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
0	Non sono pervenuti reclami				



**Carta dei Servizi U.O. Garante dell'Infanzia e dell'Adolescenza**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

**Controllo della qualità percepita**

**TAB. 4.2:** Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* 2023

**SERVIZIO 1: Segnalazione di rischio di lesione di un diritto**

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione
Sono state previste interviste random a rappresentanti di categorie di soggetti partecipanti alle varie iniziative (seminari, giornate di studi, gruppi di progettazione, di ricerca). Le interviste sono state rivolte a: componenti Strategic Steering Group che costituiscono l'U.O. Garante, operatori del territorio, di area del SSG, rappresentanti consulta studenti, relatori partecipanti. Abbiamo intervistato il 5% di ogni categoria rappresentata. Lo strumento dell'intervista individuale è costituito da 3 domande: interesse dell'iniziativa, attualità, criticità contenutistiche e criticità organizzative.	febbraio / dicembre2023	170 interviste	Accessibilità	Orari di apertura Accessibilità fisica dei locali Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	
			Tempestività	tempi medi di rilascio tempi medi di rilascio inform. tempi medi di risposta su reclamo	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile Disponibilità modulistica Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	
			Efficacia	Conformità Affidabilità Compiutezza	
				interesse dell'iniziativa attualità criticità contenutistiche criticità organizzative	molto molto per niente molto



**Carta dei Servizi U.O. Garante dell'Infanzia e dell'Adolescenza**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

## **Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte**

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2024

### **SERVIZIO 1: Segnalazione di rischio di lesione di un diritto**

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
<b>MANTENIMENTO</b>	Assicurare ad ogni iniziativa la rilevazione attraverso tecniche di osservazione indiretta
<b>MIGLIORAMENTO</b>	Ampliare il numero dei soggetti intervistati a conclusione di ogni evento
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	La compilazione degli strumenti di osservazione indiretta verrà considerata propedeutica al rilascio dell'attestazione di partecipazione all'evento

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2024

### **SERVIZIO 1: Segnalazione di rischio di lesione di un diritto**

Piano di miglioramento degli Standard
Il piano di miglioramento prevede che venga completato l'organico previsto per l'U.O. con personale dotato di specifiche competenze attinenti alle funzioni istituzionali assunte dal Garante dei diritti dell'infanzia e dell'Adolescenza.



**Carta dei Servizi U.O. Garante dell'Infanzia e dell'Adolescenza**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

TAB. 4.4: Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del Benchmarking

**SERVIZIO 1: Segnalazione di rischio di lesione di un diritto**

Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i>	
<b>E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?</b>	sì, relativamente a singole iniziative
<b>se SI indicare per quali SERVIZI descritti nella Carta è stata condotta</b>	L'analisi di benchmarking è stata condotta attraverso il confronto con le attività svolte dal Garante per l'Infanzia e l'Adolescenza della Regione Sicilia e di altre regioni d'Italia in relazione ai sottoelencati Servizi: <b>Servizio 1:</b> Segnalazione di rischio di lesione del diritto di un minore <b>Servizio 3:</b> Centro di ascolto in presenza e in remoto . <b>Servizio 4:</b> Attivazione di rete interistituzionale. Per quanto attiene ai Servizi n. 2 e n. 5 si sottolinea la peculiarità delle azioni intraprese sul territorio cittadino
<b>descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE</b>	Nel corso del Seminario “Forze in equilibrio – promuovere nei giovani consapevolezza dei diritti e senso di responsabilità” svoltosi il 6 novembre 2023 sono intervenuti i Garanti per l'Infanzia e l'Adolescenza delle Regioni Sicilia, Piemonte, Liguria e Lazio portando il loro contributo sulle attività intraprese.
<b>descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE</b>	Verranno promosse ulteriori occasioni di confronto su specifiche tematiche da definire con altri Garanti per l'Infanzia e l'Adolescenza utilizzando la SWOT Analysis e le schede di valutazione
<b>Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni</b>	
Il confronto avviato con i i Garanti per l'Infanzia e l'Adolescenza delle Regioni Sicilia, Piemonte, Liguria e Lazio ha evidenziato che parte delle attività intraprese sono state realizzate in altre Regioni con obiettivi confrontabili. Mentre per quanto riguarda l'attivazione degli Strategic Steering Group, struttura organizzativa per il funzionamento delle azioni messe in essere dall'U.O. Garante, e la formazione di operatori alle tecniche del Child Neglect non sono stati identificate azioni confrontabili	

