



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 QUALITÀ 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 QUALITÀ 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 / dicembre 2023	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	molto
				attualità	molto
				criticità contenutistiche	per niente
				criticità organizzative	molto



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	
MANTENIMENTO	Assicurare ad ogni iniziativa la rilevazione attraverso tecniche di osservazione indiretta
MIGLIORAMENTO	Ampliare il numero dei soggetti intervistati a conclusione di ogni evento
AZIONI CORRETTIVE	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 QUALITÀ 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>	
E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?	sì, relativamente a singole iniziative
se SI indicare per quali SERVIZI descritti nella Carta è stata condotta	<p>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:</p> <p>Servizio 1: Segnalazione di rischio di lesione del diritto di un minore</p> <p>Servizio 3: Centro di ascolto in presenza e in remoto .</p> <p>Servizio 4: Attivazione di rete interistituzionale.</p> <p>Per quanto attiene ai Servizi n. 2 e n. 5 si sottolinea la peculiarità delle azioni intraprese sul territorio cittadino</p>
descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE	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.
descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE	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
Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni	
<p>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</p>	

