



**Carta dei Servizi U.O. Garante dell'Infanzia e dell'Adolescenza**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**ANNO 2017**



## INDICE

### Rendicontazione

#### Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2017

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* 2017

### Mantenimento Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2018
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2018

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

**Controllo della qualità percepita**

1. TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2017

**SERVIZIO1: 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 stati presentati reclami.				

**Controllo della qualità percepita**

2. TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* 2017

**SERVIZIO1: Segnalazione di rischio di lesione di un diritto**

Non sono state effettuate indagini di customer satisfaction nell'anno 2017

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

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2018

**SERVIZIO1: Segnalazione di rischio di lesione di un diritto**

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
<b>MANTENIMENTO</b>	Allo stato attuale si intende mantenere quanto previsto
<b>MIGLIORAMENTO</b>	Nessuno
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	Nessuna

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

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2018

**SERVIZIO1: Segnalazione di rischio di lesione di un diritto**

Piano di miglioramento degli Standard
Nessuno