MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

ANNO 2023

DIREZIONE GENERALE DELL'INNOVAZIONE TECNOLOGICA, DELLE RISORSE STRUMENTALI E DELLA COMUNICAZIONE	
Denominazione del servizio	Cliclavoro - Portale informativo della rete nazionale dei servizi per le politiche del lavoro
Principali caratteristiche del servizio	Il sito prevede un'informazione aggiornata in un mondo del lavoro in continuo cambiamento. Di particolare interesse gli incentivi previsti dalla legge e i finanziamenti, anche
Modalità di erogazione	Online
Tipologia di utenza del servizio	Cittadini, aziende, operatori
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	Direttore Direzione Generale dell'innovazione tecnologica, delle risorse strumentali e della comunicazione
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	cliclavoro.gov.it

Dimensioni *	***Sottodimensioni***	***Descrizione indicatore***	***Formula indicatore***	***Valore programmato (&)***	***Note***
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	N.P.	
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono, fax	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, fax, accessi alla pagina dedicata del sito web)/ numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	95%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	Numero di prestazioni effettuate entro 5 giorni lavorativi/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni lavorativi	
	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata dei responsabili, del loro n° telefonico e della mail.	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni lavorativi	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni lavorativi	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3 giorni lavorativi	
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	N.P.	
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%	
Continuità (**)	*Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio.*		*Numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio*	7 giorni lavorativi	
Elasticità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti*		*Numero interventi predisposti per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di interventi approntabili*	95%	
Flessibilità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.*		*Numero di interventi predisposti per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste / Numero totale di interventi approntabili*	95%	
Equità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.*		*Numero di interventi predisposti per rendere il servizio erogato accessibile da tutti i possibili utenti/Numero totale di interventi approntabili*	100%	
Efficienza (**)	*Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse*		*Numero di interventi predisposti per rendere il servizio erogato rispondente e calibrato rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di interventi attuabili*	95%	
Empatia (**)	*Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente*		*Numero di interventi predisposti per fornire un servizio personalizzato, rispetto alle reali e personali esigenze dei singoli utenti/Numero totale di interventi attuabili*	95%	

(*) In caso di dimensione non presente indicare N. P.

(**) Dimensioni aggiuntive: per questi indicatori potrà essere indviduata una formula di calcolo diversa da quella suggerita.

(&) - Per la definizione del valore programmato, verificare preliminarmente:
- Previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti
- Standard di qualità già determinati in precedenti ricognizioni o in altri provvedimenti:

il valore programmato non può essere peggiorativo

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2023

DIREZIONE GENERALE DELL'INNOVAZIONE TECNOLOGICA, DELLE RISORSE STRUMENTALI E DELLA COMUNICAZIONE	
Denominazione del servizio	Portale per l'accesso unico ai servizi digitali del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali
Principali caratteristiche del servizio	Rappresenta lo strumento per accedere ai servizi ed adempimenti telematici gestiti dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali: - comunicazioni obbligatorie e prospetto informativo disabili; - deposito telematico contratti di secondo livello; - autocertificazione ed esonero 60 x 1000; - distacco transnazionale e cabotaggio UE; - offerta di conciliazione; - lavoro intermittente; - lavori usuranti; - monitoraggio Pubblica Amministrazione legge 68/1999; - dimissioni volontarie e risoluzione volontaria del rapporto di lavoro; - rapporto periodico sulla condizione di parità uomo-donna nel lavoro; - comunicazione per delocalizzazione dei servizi di call center; - cassa integrazione guadagni straordinaria; - comunicazione smart working; - registro ambiti territoriali; - sistema informativo dei patronati; - istanza decontribuzione contratti di solidarietà; - sistema informativo minori extraue non accompagnati; - ristori per enti del terzo settore; - gestione del 5 per mille.
Modalità di erogazione	Online, mediante identificazione con SPID o carta d'identità elettronica, come previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale
Tipologia di utenza del servizio	Cittadini italiani e sranieri, aziende italiane e straniere, soggetti abilitati, personale delle DG del Ministeto del Lavoro e delle Politiche Sociali
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	Direttore Direzione Generale dell'innovazione tecnologica, delle risorse strumentali e della comunicazione
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	servizi.lavoro.gov.it

Dimensioni *	***Sottodimensioni***	***Descrizione indicatore***	***Formula indicatore***	***Valore programmato (&)***	***Note***
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	N.P.	
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono, fax	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, fax, accessi alla pagina dedicata del sito web)/numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	95%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg. ….	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	N.P.	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	N.P.	
	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata dei responsabili, del loro n° telefonico e della mail.	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	N.P.	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	N.P.	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	N.P.	
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	N.P.	
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	N.P.	
Continuità (**)	*Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio.*		*Numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio*	7 giorni lavorativi	
Elasticità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti*		*Numero interventi predisposti per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di interventi approntabili*	95%	
Flessibilità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.*		*Numero di interventi predisposti per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste /Numero totale di interventi approntabili*	95%	
Equità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.*		*Numero di interventi predisposti per rendere il servizio erogato accessibile da tutti i possibili utenti/Numero totale di interventi approntabili*	100%	
Efficienza (**)	*Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse*		*Numero di interventi predisposti per rendere il servizio erogato rispondente e calibrato rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di interventi attuabili*	95%	
Empatia (**)	*Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente*		*Numero di interventi predisposti per fornire un servizio personalizzato, rispetto alle reali e personali esigenze dei singoli utenti/Numero totale di interventi attuabili*	95%	

(*) In caso di dimensione non presente indicare N. P.

(**) Dimensioni aggiuntive: per questi indicatori potrà essere indviduata una formula di calcolo diversa da quella suggerita.

(&) - Per la definizione del valore programmato, verificare preliminarmente:
•Previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti
•Standard di qualità già determinati in precedenti ricognizioni o in altri provvedimenti:
il valore programmato non può essere peggiorativo

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2023

DIREZIONE GENERALE DELL'INNOVAZIONE TECNOLOGICA, DELLE RISORSE STRUMENTALI E DELLA COMUNICAZIONE	
Denominazione del servizio	Sito internet istituzionale
Principali caratteristiche del servizio	Il sito prevede, nell'ambito del processo di innovazione e digitalizzazione della P.A., la pubblicazione delle informazioni relative all'organizzazione, alle politiche, ai servizi, alla normativa, ai bandi, agli atti e ai procedimenti amministrativi di competenza del Ministero del lavoro e delle politiche sociali.
Modalità di erogazione	Rete Internet
Tipologia di utenza del servizio	Cittadini, aziende, enti, associazioni, Terzo settore, professionisti, imprese e qualsiasi altro soggetto interessato
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	Direttore Direzione Generale dell'innovazione tecnologica, delle risorse strumentali e della comunicazione
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	www.lavoro.gov.it

Dimensioni *	***Sottodimensioni***	***Descrizione indicatore***	***Formula indicatore***	***Valore programmato (&)***	***Note***
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	N.P.	
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono, fax	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, fax, accessi alla pagina dedicata del sito web)/ numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	Numero di prestazioni effettuate entro 3 giorni lavorativi/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni lavorativi	
	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata dei responsabili, del loro n° telefonico e della mail.	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni lavorativi	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni lavorativi	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	N.P.	
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	100%	
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%	
Continuità (**)	*Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio.*		*Numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio*	5 giorni lavorativi	
Elasticità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti*		*Numero interventi predisposti per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto / Numero totale di interventi approntabili*	95%	
Flessibilità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.*		*Numero interventi predisposti per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste / Numero totale di interventi approntabili*	99%	
Equità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.*		*Numero interventi predisposti per rendere il servizio erogato fruibile da tutti i possibili utenti/Numero totale di di interventi approntabili*	100%	
Efficienza (**)	*Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse*		*Numero interventi predisposti per rendere il servizio erogato rispondentee calibrato rispetto al numero delle risorse/Numero totale di interventi approntabili*	95%	
Empatia (**)	*Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente*		*Numero di interventi/contatti predisposti per rendere il servizio personalizzato, rispetto alle reali e personali esigenze dei singoli utenti/Numero totale di interventi attuabili*	99%	

(*) In caso di dimensione non presente indicare N. P.

(**) Dimensioni aggiuntive: per questi indicatori potrà essere indviduata una formula di calcolo diversa da quella suggerita.

(&) - Per la definizione del valore programmato, verificare preliminarmente:
•Previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti
•Standard di qualità già determinati in precedenti ricognizioni o in altri provvedimenti:
il valore programmato non può essere peggiorativo

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

DIREZIONE GENERALE DELL'INNOVAZIONE TECNOLOGICA, DELLE RISORSE STRUMENTALI E DELLA COMUNICAZIONE	
Denominazione del servizio	BIBLIOTECA
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio prevede la consultazione dei testi su supporto cartaceo (libri, monografie, trattati, manuali) e on line (normativa). Assistenza per ricerche bibliografiche
Modalità di erogazione	Il servizio viene erogato mediante l'attività di sportello secondo orari prestabiliti per l'accesso del pubblico, oppure tramite telefono o mail.
Tipologia di utenza del servizio	Personale interno al Ministero e utenza esterna.
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	https://www.lavoro.gov.it/documenti-e-norme/Biblioteca/Pagine/default.aspx

Dimensioni	***Sottodimensioni***	***Descrizione indicatore***	***Formula indicatore***	***Valore programmato (&)***
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	90%
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono, fax	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, fax, accessi alla pagina dedicata del sito web)/ numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	80%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg. ….	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5
	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata dei responsabili, del loro n° telefonico e della mail.	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	0%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	80%
Continuità (*)	*Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio.*		*Per esempio: numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio*	3
Elasticità (*)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	95%
Flessibilità (*)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utent/Numero totale di misure organizzative predisponibilii*	95%
Equità (*)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	95%
Efficienza (*)	*Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	95%
Empatia (*)	*Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	95%

(*) Dimensioni aggiuntive: per questi indicatori potrà essere indviduata una formula di calcolo diversa da quella suggerita.

(&) - Per la definizione del valore programmato, verificare preliminarmente:
· Previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti
· Standard di qualità già determinati in precedenti ricognizioni o in altri provvedimenti:
il valore programmato non può essere peggiorativo

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2023

DIREZIONE GENERALE DELL'INNOVAZIONE TECNOLOGICA, DELLE RISORSE STRUMENTALI E DELLA COMUNICAZIONE	
Denominazione del servizio	**URP online**
Principali caratteristiche del servizio	**Il servizio URP online rappresenta un canale di comunicazione esterna interattivo con aziende, operatori e cittadini. E' pensato per coadiuvare e semplificare l'accesso ai servizi del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, erogati attraverso diverse piattaforme on line**
Modalità di erogazione	**Attraverso ticket di assistenza, che rappresentano richieste di supporto. Il ticket può esser presentato senza limitazioni di orario, ma viene preso in esame in orario d'ufficio**
Tipologia di utenza del servizio	**L'utenza si identifica via web come persona fisica che può agire per proprio conto o per un'organizzazione di appartenenza**
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	**N.P.**
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	**www.urponline.lavoro.gov.it**

Dimensioni *	***Sottodimensioni***	***Descrizione indicatore***	***Formula indicatore***	***Valore programmato (&)***	***Note***
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	N.P.	
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono, fax	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, fax, accessi alla pagina dedicata del sito web)/ numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	**108.920 / 122.000**	*Valore stimato in base alla media delle richieste pervenute dal 01/01/2023 al 30/04/2023*
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg. 10	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	**30.083 / 40.676**	*Valore stimato sulle richieste pervenute dal 01/01/2023 al 30/04/2023 considerando il residuo in carico*
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	N.P.	
	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata dei responsabili, del loro n° telefonico e della mail.	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	N.P.	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	N.P.	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	N.P.	
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	**4.253 / 29.517**	*Valore reale sulle richieste pervenute dal 01/01/2023 al 30/04/2023*
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	**29.517 / 40.676**	*Valore reale sulle richieste pervenute dal 01/01/2023 al 30/04/2023*
Continuità (**)	*Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio.*		**Numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio**	**0.00**	*Valore reale del Servizio dal 01/01/2023 al 30/04/2023*
Elasticità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	N.P.	
Flessibilità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.*		**Numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utent/Numero totale di misure organizzative predisponibilii**	**2 / 2**	*Sono state predisposte misure: 1. adeguamento delle Categorie di richieste , 2. Pubblicazioni relative alle richieste più frequenti*
Equità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	N.P.	
Efficienza (**)	*Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse*		**Numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di misure organizzative predisponibili**	**1 / 1**	*E' stata predisposta un'ottimizzazione del n. di operatori di help desk fino al 30/06/2023*
Empatia (**)	*Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	N.P.	

(*) In caso di dimensione non presente indicare N. P.

(**) Dimensioni aggiuntive: per questi indicatori potrà essere indviduata una formula di calcolo diversa da quella suggerita.

(&) - Per la definizione del valore programmato, verificare preliminarmente:
•Previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti
•Standard di qualità già determinati in precedenti ricognizioni o in altri provvedimenti:
il valore programmato non può essere peggiorativo

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2023

DIREZIONE GENERALE DEI RAPPORTI DI LAVORO E DELLE RELAZIONI INDUSTRIALI - Div. 1	
Denominazione del servizio	RICONOSCIMENTO QUALIFICHE ESTERE PER L'ESERCIZIO IN ITALIA DELLA PROFESSIONE DI CONSULENTE DEL LAVORO
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio prevede che, ai sensi degli articoli 16 e ss. Del D.Lgs. 206/2007, siano riconosciute qualifiche professionali estere ai fini dell'esercizio in Italia della professione di consulente del lavoro
Modalità di erogazione	Emanazione del provvedimento di accoglimento - rigetto dell'istanza entro 120 giorni dalla presentazione della stessa
Tipologia di utenza del servizio	Professionisti stranieri che intendano esercitare in Italia la professione di consulente del lavoro
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	Direttore della D.G. dei rapporti di lavoro e delle relazioni industriali http://www.lavoro.gov.it/ministro-e-ministero/Il-ministero/Organizzazione/Pagine/DG-Rapporti-di-lavoro-e-relazioni-industriali.aspx
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/rapporti-di-lavoro-e-relazioni-industriali/focus-on/Disciplina-rapporto-lavoro/Pagine/Consulenti-del-lavoro.aspx

Dimensioni	***Sottodimensioni***	***Descrizione indicatore***	***Formula indicatore***	***Valore programmato (%)***	***Note***
Accessibilità	Fisica	non previsto	non previsto	0%	
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web e e-mail	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, fax, accessi alla pagina dedicata del sito web)/ numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg. 120	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5	
	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata dei responsabili, del loro n° telefonico e della mail.	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	-	Non esiste un tariffario. Pertanto non è possibile valorizzare l'indicatore.
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	-	Non sono pervenuti reclami. Pertanto non è possibile valorizzare l'indicatore
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%	Nel corso del corrente anno è pervenuta una sola istanza, attualmente in istruttoria, secondo la tempistica normativamente prevista per lo specifico procedimento. L'indicatore sarà pertanto valorizzato in sede di monitoraggio periodico.
Continuità (*)	*Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio.*		*Per esempio: numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio*	0	Non si sono verificate interruzioni del servizio.
Elasticità (*)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	-	Nel corso dell'anno corrente è pervenuta una sola istanza. Pertanto non si è ritenuto necessario adottare misure organizzative diverse rispetto a quelle originariamente programmate.
Flessibilità (*)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utent/Numero totale di misure organizzative predisponibilii*	-	Nel corso dell'anno corrente è pervenuta una sola istanza. Pertanto non si è ritenuto necessario adottare misure organizzative diverse rispetto a quelle originariamente programmate.
Equità (*)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	-	Le eventuali richieste vengono trattate in ordine cronologico, in linea con le tempistiche previste dai termini del procedimento e tenuto conto delle necessità di richiedere agli interessati integrazioni/approfondimenti connessi alle singole richieste pervenute.

Efficienza (*)	*Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse*	*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	-	Il servizio viene erogato esclusivamente in modalità telematica, attraverso apposita piattaforma ministeriale dedicata che ha reso rapide le interlocuzioni con l'utenza. I flussi documentali digitali hanno inoltre permesso di eliminare il materiale cartaceo in quanto tutto il procedimento si svolge sulla piattaforma digitale che funge anche da archivio documentale.
Empatia (*)	*Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente*	*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	-	Il servizio viene erogato esclusivamente in modalità telematica, attraverso apposita piattaforma ministeriale dedicata che ha reso rapide le interlocuzioni con l'utenza. I flussi documentali digitali hanno inoltre permesso di eliminare il cartaceo in quanto tutto il procedimento si svolge sulla piattaforma digitale che funge anche da archivio documentale.

(*) Dimensioni aggiuntive: per questi indicatori potrà essere indviduata una formula di calcolo diversa da quella suggerita.

(&) - Per la definizione del valore programmato, verificare preliminarmente:
•Previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti
•Standard di qualità già determinati in precedenti ricognizioni o in altri provvedimenti:
il valore programmato non può essere peggiorativo

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

ANNO 2023

DIREZIONE GENERALE RAPPORTI DI LAVORO E DELLE RELAZIONI INDUSTRIALI	
Denominazione del servizio	TENUTA DELL'ALBO DELLE COMMISSIONI DI CERTIFICAZIONE COSTITUITE PRESSO LE UNIVERSITA'
Principali caratteristiche del servizio	IL SERVIZIO PREVEDE LA TENUTA DELL'ALBO DELLE COMMISSIONI DI CERTIFICAZIONE AI SENSI DELL'ART. 76 DEL D.LGS. N. 276/2003
Modalità di erogazione	Emanazione del provvedimento di inserimento nell'albo entro 30 giorni dalla richiesta e pubblicazione sul sito ministeriale
Tipologia di utenza del servizio	Università e fondazioni universitarie istanti e soggetti interessati alle procedure di certificazione
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	Direttore della D.G. dei rapporti di lavoro e delle relazioni industriali
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	http://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/rapporti-di-lavoro-e-relazioni-industriali/focus-on/Disciplina-rapporto-lavoro/Pagine/Commissioni-di-certificazione-dei-contratti-di-lavoro.aspx

Dimensioni *	***Sottodimensioni***	***Descrizione indicatore***	***Formula indicatore***	***Valore programmato (&)***	***Note***
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	100%	
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, accessi alla pagina dedicata del sito web)/ numero totale delle richieste di prestazioni pervenute)	100%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg. 30	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5	
	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata dei responsabili, del loro n° telefonico e della mail.	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	-	Il servizio è gratuito. Pertanto non è possibile valorizzare l'indicatore.
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	80%	
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%	
Continuità (**)	*Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio.*		*Per esempio: numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio*	0	
Elasticità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	80%	E' stato incrementato il personale adibito a tale attività
Flessibilità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utent/Numero totale di misure organizzative predisponibilii*	80&	L'affiancamento di nuovo personale consente un maggior approfondimento delle questioni tecnico-giuridiche connesse alla gestione dell'albo.
Equità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	100%	Le richieste vengono trattate in ordine cronologico, in linea con le tempistiche previste dai termini del procedimento.
Efficienza (**)	*Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	70%	Gestione prevalentemente informatica delle istanze pervenute con riduzione dei costi connessi all'utlizzo della carta e delle apparecchiature per la stampa dei documenti.
Empatia (**)	*Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	100%	Di ciascuna istanza viene valutata la completezza documentale e l'eventuale necessità di richiedere integrazioni a fini istruttori. Gli utenti sono, inoltre, supportati dall'Ufficio per la corretta presentazione delle istanze.

(*) In caso di dimensione non presente indicare N. P.

(**) Dimensioni aggiuntive: per questi indicatori potrà essere indviduata una formula di calcolo diversa da quella suggerita.

(&) - Per la definizione del valore programmato, verificare preliminarmente:
- Previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti
- Standard di qualità già determinati in precedenti ricognizioni o in altri provvedimenti:

il valore programmato non può essere peggiorativo

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2023

DIREZIONE GENERALE DEI RAPPORTI DI LAVORO E DELLE RELAZIONI INDUSTRIALI	
Denominazione del servizio	CERTIFICAZIONE DEI CONTRATTI DI LAVORO TRAMITE LA COMMISSIONE COSTITUITA PRESSO LA D.G. RAPPORTI DI LAVORO E RELAZIONI INDUSTRIALI
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio prevede che, nei casi previsti dall'art. 76, c. 1 lett. C)-bis, d.lgs. n. 276/2003, sia fornita la certificazione degli schemi di contratto di lavoro.
Modalità di erogazione	Emanazione del provvedimento di accoglimento - rigetto dell'istanza entro un mese dalla presentazione della stessa
Tipologia di utenza del servizio	Datori di lavoro con sedi in almeno due province o associati ad organizzazioni imprenditoriali che abbiano ricevuto dalla medesima Commissione la certificazione per schemi contrattuali a livello nazionale
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	Direttore della D.G. dei rapporti di lavoro e delle relazioni industriali
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	http://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/rapporti-di-lavoro-e-relazioni-industriali/focus-on/Disciplina-rapporto-lavoro/Pagine/Commissioni-di-certificazione-dei-contratti-di-lavoro.aspx

Dimensioni *	***Sottodimensioni***	***Descrizione indicatore***	***Formula indicatore***	***Valore programmato (&)***	***Note***
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	100%	
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono, fax	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, fax, accessi alla pagina dedicata del sito web)/ numero totale delle richieste di prestazioni pervenute)	100%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg. 30	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5	
	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata dei responsabili, del loro n° telefonico e della mail.	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	0	Il servizio è gratuito. Pertanto non è possibile valorizzare l'indicatore.
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	80%	
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%	
Continuità (**)	*Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio.*		*Per esempio: numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio*	0	
Elasticità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	80%	In caso di necessità la commissione, per rispettare i tempi previsti, può operare, a livello istruttorio, tramite sottocommissioni.
Flessibilità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utent/Numero totale di misure organizzative predisponibilii*	70%	In caso di necessità la commissione, per rispettare i tempi previsti, può operare a livello istruttorio tramite sottocommissioni che possono effettuare adeguati approfondimenti iin relazione al contenuto e alla complessità delle istanze pervenute.
Equità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	100%	Le richieste vengono trattate in ordine cronologico, in linea con le tempistiche previste dai termini del procedimento.
Efficienza (**)	*Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	70%	Gestione prevalentemente informatica delle istanze pervenute, con riduzione dei costi connessi all'utlizzo della carta e delle apparecchiature per la stampa dei documenti.
Empatia (**)	*Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	100%	Di ciascuna istanza viene valutata la completezza documentale e l'eventuale necessità di richiedere integrazioni a fini istruttori. La commissione ha facoltà di procedere all'audizione delle parti.

(*) In caso di dimensione non presente indicare N. P.

(**) Dimensioni aggiuntive: per questi indicatori potrà essere indviduata una formula di calcolo diversa da quella suggerita.

(&) - Per la definizione del valore programmato, verificare preliminarmente:
•Previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti
•Standard di qualità già determinati in precedenti ricognizioni o in altri provvedimenti:
il valore programmato non può essere peggiorativo

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2023

DIREZIONE GENERALE Rapporti di lavoro e relazioni industriali Divisione III	
Denominazione del servizio	consultazione dei CCNL
Principali caratteristiche del servizio	il servizio prevede consultazione ed estrazione di copie di CCNL vigenti e storici
Modalità di erogazione	il servizio viene erogato tutti i giorni presso l'ufficio durante l'orario di servizio
Tipologia di utenza del servizio	soggetti individuali e collettivi residenti sul terriorio naionale
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	Direzione generale dei rapporti di lavoro Divisione III
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	http://www.lavoro.go.it/temi-e-priorità/rapporti-di-lavoro-e-relazioni-industriali/focus-om/Contrattazione-collettiva/Pagine/default.aspx

Dimensioni *	***Sottodimensioni***	***Descrizione indicatore***	***Formula indicatore***	***Valore programmato (&)***	***Note***
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	80%	
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono, fax	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, fax, accessi alla pagina dedicata del sito web)/ numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	80%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg 30	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	85%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	2	
	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata dei responsabili, del loro n° telefonico e della mail.	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	2	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	3	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	N.P.	Non esiste un tariffario, pertanto non è possibile valorizzare l'indicatore
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	N.P.	Non sono pervenuti reclami pertanto non è possibile valorizzare l'indicatore
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	90%	
Continuità (**)	*Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio.*		*Per esempio: numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio*	N.P.	Il servizio viene erogato in modo continuativo e regolare senza interruzione. Pertanto non è possibile valorizzare l'indicatore
Elasticità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	85	
Flessibilità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utent/Numero totale di misure organizzative predisponibilii*	85	
Equità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	100	
Efficienza (**)	*Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	90	
Empatia (**)	*Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	90	

(*) In caso di dimensione non presente indicare N. P.

(**) Dimensioni aggiuntive: per questi indicatori potrà essere indviduata una formula di calcolo diversa da quella suggerita.

(&) - Per la definizione del valore programmato, verificare preliminarmente:
•Previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti
•Standard di qualità già determinati in precedenti ricognizioni o in altri provvedimenti:
il valore programmato non può essere peggiorativo

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

ANNO 2023

DIREZIONE GENERALE DEGLI AMMORTIZZATORI SOCIALI	
Denominazione del servizio	Servizi connessi all'emissione di decreti di autorizzazione alla CIGS
Principali caratteristiche del servizio	I servizi sono connessi ai procedimenti per l'autorizzazione della cigs e rivolti alle aziende e ai lavoratori e agli utenti finali . Essi si sostanziano principalmente in risposte sulla corretta applicazione della normativa su questioni tecniche e informazioni sullo stato di avanzamento del procedimento amministrativo.
Modalità di erogazione	Note di risposta a quesiti , supporto all'utenza su appuntamento nella giornata del giovedi, caselle di posta istituzionali per la risoluzione dei problemi informatici legati all'utilizzo di cigs.on line.
Tipologia di utenza del servizio	Aziende, lavoratori rappresentanti sindacali e datoriali.
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	Direzione Generale degli Ammortizzatori sociali
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	http://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/ammortizzatori-sociali/focus-on/CIGS/Pagine/Cassa-integrazione-guadagni-straordinaria-CIGS.aspx
	https://servizi.lavoro.gov.it

Dimensioni *	***Sottodimensioni***	***Descrizione indicatore***	***Formula indicatore***	***Valore programmato (&)***	***Note***
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	20%	l'accesso allo sportello dell'ufficio è stato sospeso a seguito dell'emergenza covid ed è stato sostituito da video call
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono, fax	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, fax, accessi alla pagina dedicata del sito web)/ numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	80%	è stato assicurato un numero di prestazioni particolarmente elevato
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	90%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	
	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata dei responsabili, del loro n° telefonico e della mail.	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente		non sono previste spese a carico dell'utente
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	2%	
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	70%	
Continuità (**)	*Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio.*		*Per esempio: numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio*		l'erogazione del servizio è avvenuta con carattere di continuità
Elasticità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	80%	
Flessibilità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utent/Numero totale di misure organizzative predisponibilii*	98%	
Equità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	98%	
Efficienza (**)	*Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	98%	la gestione dei nuovi procedimenti assegnati alla Direzione è avvenuta senza ulteriori oneri finanziari
Empatia (**)	*Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	98%	

(*) In caso di dimensione non presente indicare N. P.

(**) Dimensioni aggiuntive: per questi indicatori potrà essere indviduata una formula di calcolo diversa da quella suggerita.

(&) - Per la definizione del valore programmato, verificare preliminarmente:
- Previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti
- Standard di qualità già determinati in precedenti ricognizioni o in altri provvedimenti:

il valore programmato non può essere peggiorativo

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2023

SEGRETARIATO GENERALE / DIREZIONE GENERALE E DELLE POLITICHE DI INTEGRAZIONE	
Denominazione del servizio	ISCRIZIONE AL REGISTRO DELLE ASSOCIAZIONI E DEGLI ENTI CHE SVOLGONO ATTIVITA' A FAVORE DEGLI STRANIERI - ART. 54 DEL D.P.R. 31 AGOSTO 1999 N. 394
Principali caratteristiche del servizio	Il Registro rappresenta uno strumento di certificazione del grado di solidità organizzativa e patrimoniale degli enti che operano nel campo dell'integrazione sociale degli stranieri. L'istruttoria delle istanze è finalizzata alla verifica della sussistenza di tutti i requisiti previsti dalla normativa di riferimento. la procedura si conclude con l'Iscrizione disposta tramite decreto ministeriale.
Modalità di erogazione	Procedura di iscrizione on line accesso con SPID o CIE a https://servizi.lavoro.gov.it , front office, utilizzo del sitema informativo per l'inserimento delle relazioni annuali obbligatorie da parte delle associazioni iscritte al Registro (https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/immigrazione/focus-on/registro-associazioni-ed-enti/Pagine/Relazione-annuale.aspx).
Tipologia di utenza del servizio	Enti e associazioni che operano nel campo dell'integrazione sociale degli stranieri.
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	http://www.lavoro.gov.it/ministro-e-ministero/Il-ministero/Organizzazione/Pagine/DG-immigrazione-e-delle-politiche-di-integrazione.aspx
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/immigrazione/focus-on/registro-associazioni-ed-enti/Pagine/default.aspx

Dimensioni *	***Sottodimensioni***	***Descrizione indicatore***	***Formula indicatore***	***Valore programmato (&)***	***Note***
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	2%	
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono, fax	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, fax, accessi alla pagina dedicata del sito web)/ numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	3	
	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata dei responsabili, del loro n° telefonico e della mail.	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	3	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	2	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente		
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	2%	
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%	
Continuità (**)	*Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio.*		*Per esempio: numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio*	3	giorni di possibile disagio.
Elasticità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*		
Flessibilità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utent/Numero totale di misure organizzative predisponibilii*		
Equità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	1	inserimento automatico di scadenze istruttorie secondo l'ordine di arrivo delle richieste/documenti.
Efficienza (**)	*Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di misure organizzative predisponibili*		
Empatia (**)	*Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	1	contatto continuo con l'utenza attraversa e mail del servizio : registroassociazioni@lavoro.gov.it.

(*) In caso di dimensione non presente indicare N. P.

(**) Dimensioni aggiuntive: per questi indicatori potrà essere indviduata una formula di calcolo diversa da quella suggerita.

(&) - Per la definizione del valore programmato, verificare preliminarmente:
•Previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti
•Standard di qualità già determinati in precedenti ricognizioni o in altri provvedimenti:
il valore programmato non può essere peggiorativo

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

ANNO 2023

DIREZIONE GENERALE DELL'IMMIGRAZIONE E DELLE POLTICHE DI INTEGRAZIONE	
Denominazione del servizio	ATTIVITA' INERENTI I MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI - DPCM 9 dicembre 1999, n. 535
Principali caratteristiche del servizio	Attività istruttoria relativa a: Rilascio pareri in merito al percorso di integrazione intrapresso durante la minore età del cittadino straniero non accompagnato (ai fini della conversione del permesso di soggiorno) ai sensi dell'art. 32 comma 1 bis, del d.lgs. 25 luglio 1998, n. 286, così come novellato dall'art.13, comma 1, della Legge 7 aprile 2017 , n. 47. Svolgimento di indagini familiari nei paesi d'origine. Produzione dei relativi atti amministrativi. Inoltre viene svolta l'attività censimentaria.
Modalità di erogazione	Pubblicazione informazioni e format sul sito istituzionale, front office 36 ore settimanali, pubblicazione dati statistici sul sito istituzionale; utilizzo del sitema informativo minori (SIM)
Tipologia di utenza del servizio	Strutture di accoglienza, neo maggiorenni, tutori legali, avvocati, attori istituzionali coinvolti (Ministero Affari Esteri, Ministro dell'Interno, Ministero della Giustizia, Enti locali)
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	http://www.lavoro.gov.it/ministro-e-ministero/Il-ministero/Organizzazione/Pagine/DG-immigrazione-e-delle-politiche-di-integrazione.aspx
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/immigrazione/focus-on/minori-stranieri/Pagine/Attivita-e-servizi.aspx

Dimensioni *	***Sottodimensioni***	***Descrizione indicatore***	***Formula indicatore***	***Valore programmato (&)***	***Note***
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	10%	
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono, fax	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, fax, accessi alla pagina dedicata del sito web)/ numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg. ….	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	3	
	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata dei responsabili, del loro n° telefonico e della mail.	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	3	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	3	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	2%	
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	100%	
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%	
Continuità (**)	*Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio.*		*Per esempio: numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio*	100%	
Elasticità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*		
Flessibilità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utent/Numero totale di misure organizzative predisponibilii*		
Equità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*		
Efficienza (**)	*Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di misure organizzative predisponibili*		
Empatia (**)	*Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*		

(*) In caso di dimensione non presente indicare N. P.

(**) Dimensioni aggiuntive: per questi indicatori potrà essere indviduata una formula di calcolo diversa da quella suggerita.

(&) - Per la definizione del valore programmato, verificare preliminarmente:
•Previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti
•Standard di qualità già determinati in precedenti ricognizioni o in altri provvedimenti:
il valore programmato non può essere peggiorativo

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

ANNO 2023

DIREZIONE GENERALE DELL'IMMIGRAZIONE E DELLE POLTICHE DI INTEGRAZIONE	
Denominazione del servizio	Approvazione di programmi solidaristici di accoglienza temporanea di minori stranieri - DPCM 9 dicembre 1999, n.535
Principali caratteristiche del servizio	E' effettuata una attività istruttoria relativa alla documentazione presentata da associazioni, enti e famiglie. L'istruttoria è finalizzata alla verifica della normativa di riferimento: analisi dei programmi presentati dalle associazioni e dagli enti, valutazione preliminare dell'affidabilità del proponente (art.8. comma 3, D.P.C.M. 535/99), acquisizione documentazione enti e associazioni, anche estere, approvazione del programma e rilascio nulla osta e proroghe. Inoltre si rilasciano pareri in merito al rilascio del visto d'ingresso per gruppi non rientranti nella casistica ma inerenti gruppi sportivi o artistici.
Modalità di erogazione	Pubblicazione di informazioni, format, dati e pubblicazioni prodotte sul sito istituzionale
Tipologia di utenza del servizio	Associazioni enti e famiglie. Attori istituzionali coinvolti: Ministero Affari Esteri, Ministero dell'Interno, enti locali
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	http://www.lavoro.gov.it/ministro-e-ministero/Il-ministero/Organizzazione/Pagine/DG-immigrazione-e-delle-politiche-di-integrazione.aspx
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/immigrazione/focus-on/Minori-Accolti-nell-ambito-dei-programmi-solidaristici-di-accoglienza/Pagine/default.aspx

Dimensioni *	***Sottodimensioni***	***Descrizione indicatore***	***Formula indicatore***	***Valore programmato (&)***	***Note***
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	100%	In seguito alla cessazione dello stato di emergenza causato dalla pandemia da Covid-19, la Direzione Generale dell'Immigrazione e delle politiche di integrazione - in accordo con il Ministero degli Esteri e il Ministero della Salute - ha ripreso lo svolgimento dei programmi solidaristici di accoglienza dei minori stranieri, di cui all'art. 33 del d.lgs. 286/1998 e agli artt. 8 e 9 del DPCM 535/1999, e il relativo procedimento di approvazione, che era stato temporaneamente sospeso in considerazione del perdurare dell'emergenza sanitaria.
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono, fax	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, fax, accessi alla pagina dedicata del sito web)/ numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	10%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg. ….	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	3	
	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata dei responsabili, del loro n° telefonico e della mail.	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	3	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	3	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	0	
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	1%	
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	99%	
Continuità (**)	*Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio.*		*Per esempio: numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio*		
Elasticità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*		
Flessibilità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utent/Numero totale di misure organizzative predisponibilii*		
Equità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*		
Efficienza (**)	*Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di misure organizzative predisponibili*		
Empatia (**)	*Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*		

(*) In caso di dimensione non presente indicare N. P.

(**) Dimensioni aggiuntive: per questi indicatori potrà essere indviduata una formula di calcolo diversa da quella suggerita.

(&) - Per la definizione del valore programmato, verificare preliminarmente:
•Previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti
•Standard di qualità già determinati in precedenti ricognizioni o in altri provvedimenti:
il valore programmato non può essere peggiorativo

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

ANNO 2023

DIREZIONE GENERALE DELLE POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO	
Denominazione del servizio	Riconoscimento delle qualifiche professionali di cui al D.Lgs. 9 novembre 2007 n. 206
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio ha ad oggetto il riconoscimento delle qualifiche professionali conseguite all'estero ai fini dell'esercizio in Italia, ai sensi degli articoli 16 e ss. del D.Lgs. 206/2007.
Modalità di erogazione	Adozione del decreto di accoglimento o di rigetto dell'istanza di riconoscimento
Tipologia di utenza del servizio	Lavoratori che hanno conseguito la qualifica all'estero.
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	DIREZIONE GENERALE DELLE POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/occupazione/focus-on/riconoscimento-delle-qualifiche/Pagine/default.aspx

Dimensioni *	***Sottodimensioni***	***Descrizione indicatore***	***Formula indicatore***	***Valore programmato (&)***	***Note***
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	20%	E' previsto il ricevimento dell'utenza, per informazioni, il giovedì dalle 09.00 alle 13.00, previo appuntamento, come indicato nella pagina web dedicata al servizio.
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono, fax	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, fax, accessi alla pagina dedicata del sito web)/ numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	80%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): 120 gg (4 mesi dalla presentazione della documentazione completa da parte dell'interessato ex D.Lgs. 206/2007)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi	
	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata dei responsabili, del loro n° telefonico e della mail.	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	7 giorni lavorativi	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni lavorativi	L'istanza è soggetta soltanto al pagamento dell'imposta di bollo di 16 euro per il ricorso alla procedura telematica di invio dell'istanza.
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	90%	
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%	
Continuità (**)	*Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio.*		Numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna in casi di interruzione del servizio/numero totale di giorni dell'anno di erogazione del servizio in maniera continua e regolare.	3%	
Elasticità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti*		Numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili	95%	
Flessibilità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.*		Numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utent/Numero totale di misure organizzative predisponibili	95%	
Equità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.*		Numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possoibili utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili	100%	Le richieste vengono trattate in ordine cronologico, in linea con le tempistiche previste dai termini del procedimento e tenuto conto delle necessità di integrazioni/approfondimenti connesse alle singole richieste pervenute
Efficienza (**)	*Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse*		Numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di misure organizzative predisponibili	95%	Il servizio è erogato in modalità telematica, attraverso apposita piattaforma dedicata rendendo più snella e tempestiva l'interlocuzione con l'utenza. Ciò ha permesso di eliminare il cartaceo.
Empatia (**)	*Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente*		Numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili	50%	Le richieste di informazione da parte dell'utenza, trattate in ordine cronologico, sono veicolate prevalentemente attraverso canali PEO e PEC dedicati.

(*) In caso di dimensione non presente indicare N. P.

(**) Dimensioni aggiuntive: per questi indicatori potrà essere indviduata una formula di calcolo diversa da quella suggerita.

(&) - Per la definizione del valore programmato, verificare preliminarmente:
- Previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti
- Standard di qualità già determinati in precedenti ricognizioni o in altri provvedimenti:

il valore programmato non può essere peggiorativo

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2023

DIREZIONE GENERALE PER LE POLITICHE PREVIDENZIALI E ASSICURATIVE	
Denominazione del servizio	Esonero obbligo contributivo per lavoratori distaccati in italia con contestuale rapporto lavorativo all'estero
Principali caratteristiche del servizio	richiesta all'autorità estera dell'esonero dall'obbligo del versamento dei contributi previdenziali per i lavoratori italiani distaccati all'estero
Modalità di erogazione	a seguito di una richiesta scritta dell'impresa distaccante il lavoratore italiano, si richiede all'autorità estera l'esonero che, qualora venga concesso, viene comunicato alla ditta
Tipologia di utenza del servizio	imprese, lavoratori, consulenti del lavoro
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	Direttore generale Politiche previdenziali ed assicurative
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	http://www.lavoro.gov.it/ministro-e-ministero/Il-ministero/Organizzazione/Pagine/DG-per-le-politiche-previdenziali-e-assicurative.aspx

Dimensioni *	***Sottodimensioni***	***Descrizione indicatore***	***Formula indicatore***	***Valore programmato (&)***	***Note***
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	/	
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono, fax	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, fax, accessi alla pagina dedicata del sito web)/ numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	10	
	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata dei responsabili, del loro n° telefonico e della mail.	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	10	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	10	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	nessuna spesa	
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	nessun reclamo	
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%	
Continuità (**)	*Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio.*		*Per esempio: numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio*	Nessuna interruzione	
Elasticità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*		
Flessibilità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utent/Numero totale di misure organizzative predisponibili*		
Equità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*		
Efficienza (**)	*Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di misure organizzative predisponibili*		
Empatia (**)	*Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*		

(*) In caso di dimensione non presente indicare N. P.

(**) Dimensioni aggiuntive: per questi indicatori potrà essere indviduata una formula di calcolo diversa da quella suggerita.

(&) - Per la definizione del valore programmato, verificare preliminarmente:
•Previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti
•Standard di qualità già determinati in precedenti ricognizioni o in altri provvedimenti:
il valore programmato non può essere peggiorativo

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2023

DIREZIONE GENERALE PER LE POLITICHE PREVIDENZIALI E ASSICURATIVE	
Denominazione del servizio	versamento dei contributi previdenziali nel Paese di appartenenza per i lavoratori stranieri in Italia
Principali caratteristiche del servizio	concessione, su richiesta dell'autorità estera, dell'esonero dall'obbligo del versamento dei contributi previdenziali in Italia, per i lavoratori stranieri distaccati in Italia, in applicazione di convenzioni internazionali di sicurezza sociale.
Modalità di erogazione	attestato di esonero
Tipologia di utenza del servizio	Autorità estere, aziende e lavoratori stranieri
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	Direttore generale Politiche previdenziali ed assicurative
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	http://www.lavoro.gov.it/ministro-e-ministero/Il-ministero/Organizzazione/Pagine/DG-per-le-politiche-previdenziali-e-assicurative.aspx

Dimensioni *	***Sottodimensioni***	***Descrizione indicatore***	***Formula indicatore***	***Valore programmato (&)***	***Note***
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	/	
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono, fax	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, fax, accessi alla pagina dedicata del sito web)/ numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	10	
	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata dei responsabili, del loro n° telefonico e della mail.	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	10	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	10	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	nessuna spesa	
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	nessun reclamo	
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%	
Continuità (**)	*Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio.*		*Per esempio: numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio*	nessuna interruzione	
Elasticità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*		
Flessibilità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utent/Numero totale di misure organizzative predisponibili*		
Equità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*		
Efficienza (**)	*Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di misure organizzative predisponibili*		
Empatia (**)	*Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*		

(*) In caso di dimensione non presente indicare N. P.

(**) Dimensioni aggiuntive: per questi indicatori potrà essere indviduata una formula di calcolo diversa da quella suggerita.

(&) - Per la definizione del valore programmato, verificare preliminarmente:
•Previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti
•Standard di qualità già determinati in precedenti ricognizioni o in altri provvedimenti:
il valore programmato non può essere peggiorativo

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

ANNO 2023

Direzione generale per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro	
Denominazione del servizio	Procedura di iscrizione nell'elenco degli esperti di radioprotezione (Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali di concerto con il Ministro della Salute 9 agosto 2022)
Principali caratteristiche del servizio	La procedura di iscrizione nell'elenco degli esperti di radioprotezione prevede la valutazione della idoneità dei titoli professionali per l'ammissione alla prova di esame, lo svolgimento delle attività di segreteria della Commissione d'esame degli esperti di radioprotezione ,lo svolgimento degli esami di abilitazione da parte della Commissione di esame, la verifica della documentazione necessaria per l'iscrizione nell'elenco con il conseguente rilascio del relativo attestato
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite esami di abilitazione e successivo rilascio di attestato di iscrizione
Tipologia di utenza del servizio	Privati in possesso degli idonei requisiti
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	Direttore della Direzione Generale per la Salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/salute-e-sicurezza/focus-on/Esperti-qualificati/Pagine/default.aspx

Dimensioni *	***Sottodimensioni***	***Descrizione indicatore***	***Formula indicatore***	***Valore programmato (&)***	***Note***
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	85%	
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono, fax	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, fax, accessi alla pagina dedicata del sito web)/ numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	90%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5	
	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata dei responsabili, del loro n° telefonico e della mail.	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5	
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase		
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%	
Continuità (**)	*Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio.*		*Per esempio: numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio*		
Elasticità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	100%	
Flessibilità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utent/Numero totale di misure organizzative predisponibilii*	100%	
Equità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	100%	
Efficienza (**)	*Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	100%	
Empatia (**)	*Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	90%	

(*) In caso di dimensione non presente indicare N. P.

(**) Dimensioni aggiuntive: per questi indicatori potrà essere individuata una formula di calcolo diversa da quella suggerita.

(&) - Per la definizione del valore programmato, verificare preliminarmente:
- Previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti
- Standard di qualità già determinati in precedenti ricognizioni o in altri provvedimenti:

il valore programmato non può essere peggiorativo

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2023

Direzione generale per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro	
Denominazione del servizio	Procedura di iscrizione nell'elenco dei medici autorizzati (Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali di concerto con il Ministro della Salute e il Ministro dell'Università e della Ricerca 4 maggio 2022)
Principali caratteristiche del servizio	La procedura di iscrizione nell'elenco dei medici autorizzati prevede la valutazione della idoneità dei titoli professionali per l'ammissione alla prova di esame, lo svolgimento delle attività di segreteria della Commissione d'esame dei medici autorizzati, lo svolgimento degli esami di abilitazione da parte della Commissione di esame, la verifica della documentazione necessaria per l'iscrizione nell'elenco con il conseguente rilascio del relativo attestato
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite esami di abilitazione e successivo rilascio di attestato di iscrizione
Tipologia di utenza del servizio	Privati in possesso degli idonei requisiti
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	Direttore della Direzione Generale per la Salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/salute-e-sicurezza/focus-on/Medici-autorizzati/Pagine/default.aspx

Dimensioni *	***Sottodimensioni***	***Descrizione indicatore***	***Formula indicatore***	***Valore programmato (&)***	***Note***
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	85%	
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono, fax	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, fax, accessi alla pagina dedicata del sito web)/ numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	90%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5	
	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata dei responsabili, del loro n° telefonico e della mail.	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5	
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase		
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%	
Continuità (**)	*Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio.*		*Per esempio: numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio*		
Elasticità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	100%	
Flessibilità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utent/Numero totale di misure organizzative predisponibilii*	100%	
Equità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	100%	
Efficienza (**)	*Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	100%	
Empatia (**)	*Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	90%	

(*) In caso di dimensione non presente indicare N. P.

(**) Dimensioni aggiuntive: per questi indicatori potrà essere individuata una formula di calcolo diversa da quella suggerita.

(&) - Per la definizione del valore programmato, verificare preliminarmente:
- Previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti
- Standard di qualità già determinati in precedenti ricognizioni o in altri provvedimenti:

il valore programmato non può essere peggiorativo

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2023

Direzione generale per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro	
Denominazione del servizio	Vidimazione libretti personali di radioprotezione (Allegato XXIII del decreto legislativo n. 101 del 2020)
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio prevede la vidimazione dei libretti personali di radioprotezione intestati ai lavoratori esposti al rischio di radiazioni ionizzanti classificati in categoria A che accedono in zone controllate esercite da terzi.
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite vidimazione dei libretti personali di radioprotezione
Tipologia di utenza del servizio	Lavoratori dipendenti dei datori di lavoro di impresa esterna e lavoratori autonomi
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	Direttore della Direzione Generale per la Salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	http://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/salute-e-sicurezza/focus-on/Libretto-personale-radioprotezione/Pagine/default.aspx

Dimensioni *	***Sottodimensioni***	***Descrizione indicatore***	***Formula indicatore***	***Valore programmato (&)***	***Note***
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	85%	
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono, fax	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, fax, accessi alla pagina dedicata del sito web)/ numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	90%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5	
	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata dei responsabili, del loro n° telefonico e della mail.	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5	
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase		
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%	
Continuità (**)	*Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio.*		*Per esempio: numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio*		
Elasticità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	100%	
Flessibilità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utent/Numero totale di misure organizzative predisponibilii*	100%	
Equità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	100%	
Efficienza (**)	*Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	100%	
Empatia (**)	*Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	95%	

(*) In caso di dimensione non presente indicare N. P.

(**) Dimensioni aggiuntive: per questi indicatori potrà essere individuata una formula di calcolo diversa da quella suggerita.

(&) - Per la definizione del valore programmato, verificare preliminarmente:
- Previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti
- Standard di qualità già determinati in precedenti ricognizioni o in altri provvedimenti:

il valore programmato non può essere peggiorativo

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2023

DIREZIONE GENERALE DEL TERZO SETTORE E DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE DELLE IMPRESE	
Denominazione del servizio	Autorizzazioni operazioni straordinarie impresa sociale (trasformazione, fusione e scissione, cessione d'azienda o di ramo di azienda) ai sensi dell'art. 12 del D.lgs. 3 luglio 2017 n.112 e s.m.i. e del d.m. 27 aprile 2018 n. 50
Principali caratteristiche del servizio	L'ufficio, a seguito di istruttoria, autorizza le imprese sociali che presentano istanza - salvo quanto previsto dal cc per le società cooperative - ad effettuare le operazioni straordinarie di trasformazione, fusione e scissione, cessione d'azienda o ramo di azienda
Modalità di erogazione	Il servizio viene erogato su istanza di parte a seguito della presentazione della documentazione di cui al d.m. d.m. 27 aprile 2018 n. 50
Tipologia di utenza del servizio	Imprese sociali
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	In caso di mancata adozione del provvedimento entro i 90 gg. procedimentali (al netto di eventuali sospensioni ex l. 241/1990 e dei tempi di partecipazione procedimentale necessari in caso di istruttoria con esito negativo successivi al preavviso di rigetto ai sensi dell'articolo 10 bis della stessa) l'autorizzazione si intende concessa
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	http://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/Terzo-settore-e-responsabilita-sociale-imprese/focus-on/Impresa-sociale/Pagine/default.aspx

Dimensioni *	***Sottodimensioni***	***Descrizione indicatore***	***Formula indicatore***	***Valore programmato (&)***	***Note***
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	N.P.	
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono, fax	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, fax, accessi alla pagina dedicata del sito web)/ numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	Possibilità di ricevere informazioni tramite strumenti informatici e telematici e di presentare istanze via posta elettronica certificata.
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	Il termine decorre dal ricevimento della documentazione necessaria.
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 gg	
	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata dei responsabili, del loro n° telefonico e della mail.	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 gg	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 gg	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	N.P.	Non sono previste spese a carico dell'utente
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	N.P.	Non sono pervenuti sino ad ora reclami
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%	6 su 8
Continuità (**)	*Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio.*		*Per esempio: numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio*	N.P.	Il servizio viene erogato secondo i temini procedimentali previsti dalla legge. Non sono stati riscontrati nè sono prevedibili casi di interruzione del servizio.
Elasticità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	N.P.	Le caratteristiche dell'attività procedimentale sono determinate dalla legge e dal regolamento.
Flessibilità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utent/Numero totale di misure organizzative predisponibilii*	N.P.	Le caratteristiche dell'attività procedimentale sono determinate dalla legge e dal regolamento.
Equità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	N.P.	Le caratteristiche dell'attività procedimentale sono determinate dalla legge e dal regolamento.
Efficienza (**)	*Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	N.P.	Le caratteristiche dell'attività procedimentale sono determinate dalla legge e dal regolamento.
Empatia (**)	*Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	N.P.	Le caratteristiche dell'attività procedimentale sono determinate dalla legge e dal regolamento.

(*) In caso di dimensione non presente indicare N. P.

(**) Dimensioni aggiuntive: per questi indicatori potrà essere indviduata una formula di calcolo diversa da quella suggerita.

(&) - Per la definizione del valore programmato, verificare preliminarmente:
•Previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti
•Standard di qualità già determinati in precedenti ricognizioni o in altri provvedimenti:
il valore programmato non può essere peggiorativo

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

ANNO 2023

DIREZIONE GENERALE DEL TERZO SETTORE E DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE DELLE IMPRESE	
Denominazione del servizio	Approvazione dei modelli standard di statuto ai sensi dell'art. 47, comma 5 del Codice del Terzo Settore
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio è finalizzato all'approvazione di modelli di statuto presentati dalle reti associative iscritte nella sezione e) del RUNTS
Modalità di erogazione	Il servizio viene erogato su istanza di parte, se approvato con decreto Direttoriale il modello viene pubblicato sul sito ministeriale.
Tipologia di utenza del servizio	enti in possesso della qualifica di "rete associativa" iscritti nella sezione e) del RUNTS
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	In caso di mancata diniego entro i 30 giorni dalla ricezione dell'istanza (al netto di eventuali sospensioni e dei tempi di partecipazione procedimentale in caso di esito negativo dell'istruttoria con preavviso di rigetto ai sensi dell'art. 10 bis), si applica il principio generale di cui all'art. 20, comma 1 della L. 241/1990
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/Terzo-settore-e-responsabilita-sociale-imprese/focus-on/Riforma-terzo-settore/Pagine/Approvazione-modelli-standard-statuti-D-Lgs-117-2017-Art-47-comma-5.aspx

Dimensioni *	***Sottodimensioni***	***Descrizione indicatore***	***Formula indicatore***	***Valore programmato (&)***	***Note***
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	N.P.	Non pertinente, le istanze dovranno essere presentate esclusivamente a mezzo pec. Tutte le interlocuzioni tra il richiedente e l'ufficio avverranno a mezzo pec. Non prevista erogazione servizi tramite sportello
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono, fax	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (pec mail, telefonate, accessi alla pagina dedicata del sito web)/ numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	La gestione del servizio avverrà esclusivamente tramite pec. Il modello standard di statuto una volta approvato sarà pubblicato sul sito ministeriale
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg. 30	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	Il termine procedimentale di 30 gg. (al netto di eventuali sospensioni del procedimento), decorre dalla decorre dalla ricezione dell'istanza.
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 gg	
	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata dei responsabili, del loro n° telefonico e della mail.	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 gg	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 gg	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	N.P.	Non sono previste spese a carico dell'utente
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	N.P.	Non sono previsti reclami e/o istanze in autotutela. Il provvedimento di mancata approvazione del modello standard di statuto presentato è impugnabile.
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%	
Continuità (**)	*Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio.*		*Per esempio: numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio*	N.P.	Non sono previsti giorni di interruzione del servizio. Il servizio viene erogato secondo i temini procedimentali previsti dalla legge.
Elasticità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	N.P.	Le caratteristiche dell'attività sono determinate dal d.lgs 117/2017 e dall'avviso pubblico pubblicato
Flessibilità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utent/Numero totale di misure organizzative predisponibilii*	N.P.	Le caratteristiche dell'attività sono determinate dal d.lgs 117/2017 e dall'avviso pubblico pubblicato
Equità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	N.P.	Le caratteristiche dell'attività sono determinate dal d.lgs 117/2017 e dall'avviso pubblico pubblicato
Efficienza (**)	*Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	N.P.	Le caratteristiche dell'attività sono determinate dal d.lgs 117/2017 e dall'avviso pubblico pubblicato
Empatia (**)	*Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	N.P.	Le caratteristiche dell'attività sono determinate dal d.lgs 117/2017 e dall'avviso pubblico pubblicato

(*) In caso di dimensione non presente indicare N. P.

(**) Dimensioni aggiuntive: per questi indicatori potrà essere indviduata una formula di calcolo diversa da quella suggerita.

(&) - Per la definizione del valore programmato, verificare preliminarmente:
•Previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti
•Standard di qualità già determinati in precedenti ricognizioni o in altri provvedimenti:
il valore programmato non può essere peggiorativo

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2023

DIREZIONE GENERALE DEL TERZO SETTORE E DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE DELLE IMPRESE	
Denominazione del servizio	Iscrizione degli enti nella sezione reti associative del RUNTS (Registro Unico Nazionale del Terzo Settore) ai sensi dell'art. 47, comma 1, del D.lgs. 117/2017 e dell'art. 10 del D.M. 106 del 2020. Nei casi in cui l'ente sia dotato o intenda acquisire la personalità giuridica con l'iscrizione al RUNTS, trovano applicazione anche l'art. 22 del d.lgs. 117/2017 e gli artt. 15 e ss. del d.m. 106/2020.
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio è finalizzato all'iscrizione nella sezione Reti associative del RUNTS di cui all'art. 46, comma 1, lett. e) del d.lgs. 117 del 2017 e , in caso di esito positivo dell'istruttoria è finalizzato anche all'iscrizione in eventuale seconda sezione ove richiesta dall'ente interessato.
Modalità di erogazione	Il servizio viene erogato su istanza di parte trasmessa esclusivamente attraverso il portale telematico del RUNTS.
Tipologia di utenza del servizio	enti che vogliono acquisire la qualifica di "rete associativa" ed eventuale altra qualifica attraverso l'iscrizione nell'apposita sezione del RUNTS
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	in caso di mancato diniego entro i 60 gg. procedimentali dal ricevimento dell'istanza (al netto di eventuali sospensioni e dei tempi di partecipazione procedimentale in caso di esito negativo dell'istruttoria con preavviso di rigetto ai sensi dell'art. 10 bis) l'iscrizione si intende perfezionata.
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	https://servizi.lavoro.gov.it/runts/it-it/

Dimensioni *	***Sottodimensioni***	***Descrizione indicatore***	***Formula indicatore***	***Valore programmato (&)***	***Note***
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	N.P.	La gestione del servizio avviene esclusivamente tramite modalità telematiche.
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono, fax	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici / numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	La gestione del servizio avviene tramite il portale telematico del RUNTS.
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg. 60	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	Il termine procedimentale di 60 gg. (al netto di eventuali sospensioni del procedimento), decorre dalla decorre dalla ricezione dell'istanza.
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 gg	
	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata dei responsabili, del loro n° telefonico e della mail.	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 gg	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 gg	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	N.P.	Non sono previste spese a carico dell'utente
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	N.P.	Non sono pervenuti sino ad ora reclami, ma il provvedimento di mancata iscrizione al RUNTS è impugnabile
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%	
Continuità (**)	*Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio.*		*Per esempio: numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio*	N.P.	Il servizio viene erogato secondo i temini procedimentali previsti dalla legge. Non sono stati riscontrati nè sono prevedibili casi di interruzione del servizio.
Elasticità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	N.P.	Le caratteristiche dell'attività procedimentale sono determinate dal d.lgs e dal d.m. sopra indicati
Flessibilità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utent/Numero totale di misure organizzative predisponibilii*	N.P.	Le caratteristiche dell'attività procedimentale sono determinate dal d.lgs e dal d.m. sopra indicati
Equità (**)	*Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	N.P.	Le caratteristiche dell'attività procedimentale sono determinate dal d.lgs e dal d.m. sopra indicati
Efficienza (**)	*Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	N.P.	Le caratteristiche dell'attività procedimentale sono determinate dal d.lgs e dal d.m. sopra indicati
Empatia (**)	*Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente*		*Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili*	N.P.	Le caratteristiche dell'attività procedimentale sono determinate dal d.lgs e dal d.m. sopra indicati

(*) In caso di dimensione non presente indicare N. P.

(**) Dimensioni aggiuntive: per questi indicatori potrà essere indviduata una formula di calcolo diversa da quella suggerita.

(&) - Per la definizione del valore programmato, verificare preliminarmente:
•Previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti
•Standard di qualità già determinati in precedenti ricognizioni o in altri provvedimenti:
il valore programmato non può essere peggiorativo