

**MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI**

**STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI  
RICOGNIZIONE/AGGIORNAMENTO  
ANNO 2017**

<b>DIREZIONE GENERALE DEI RAPPORTI DI LAVORO E DELLE RELAZIONI INDUSTRIALI - DIV. III</b>	
Denominazione del servizio	<b>Procedura di iscrizione nell'elenco degli esperti qualificati (Allegato V del D.Lgs. N. 230/1995 e s.m.i.)</b>
Principali caratteristiche del servizio	<b>La procedura di iscrizione nell'elenco degli esperti qualificati 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 qualificati (Allegato V, punto 3, D.Lgs. n. 230/1995 e s.m.i.), 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</b>
Modalità di erogazione	<b>Il servizio viene effettuato tramite esami di abilitazione e successivo rilascio di attestato di iscrizione</b>
Tipologia di utenza del servizio	<b>Privati in possesso degli idonei requisiti</b>
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	<b>Direttore della Direzione Generale dei Rapporti di lavoro e delle Relazioni Industriali <a href="http://www.lavoro.gov.it/ministro-e-ministero/II-ministero/Organizzazione/Pagine/DG-Rapporti-di-lavoro-e-relazioni-industriali.aspx">http://www.lavoro.gov.it/ministro-e-ministero/II-ministero/Organizzazione/Pagine/DG-Rapporti-di-lavoro-e-relazioni-industriali.aspx</a></b>
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	<a href="http://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/salute-e-sicurezza/focus-on/Esperti-qualificati/Pagine/default.aspx">www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/salute-e-sicurezza/focus-on/Esperti-qualificati/Pagine/default.aspx</a>

<i>Dimensioni</i>	<i>Sottodimensioni</i>	<i>Descrizione indicatore</i>	<i>Formula indicatore</i>	<i>Valore programmato (&amp;)</i>	<i>Note</i>
<b>Accessibilità</b>	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	80%	
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricerca 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	85%	
<b>Tempestività</b>	Tempestività	Ammissione all'esame entro l'anno solare successivo a quello di presentazione della domanda e iscrizione negli elenchi entro 30 giorni dalla presentazione della domanda di iscrizione all'elenco	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	
<b>Trasparenza</b>	Responsabili	Publicazione 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	Publicazione 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	Publicazione 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	
<b>Efficacia</b>	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	Esautività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%	
<i>Continuità (*)</i>	<i>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.</i>		<i>numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio</i>		Il servizio è stato erogato in modo continuativo e regolare e senza interruzioni. Pertanto non è possibile valorizzare l'indicatore
<i>Elasticità (*)</i>	<i>Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti</i>		<i>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</i>	100%	
<i>Flessibilità (*)</i>	<i>Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.</i>		<i>numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili</i>	100%	
<i>Equità (*)</i>	<i>Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.</i>		<i>numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili</i>	100%	
<i>Efficienza (*)</i>	<i>Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse</i>		<i>numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di misure organizzative predisponibili</i>	100%	
<i>Empatia (*)</i>	<i>Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente</i>		<i>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</i>	85%	

(\*) 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