

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

DIREZIONE GENERALE

Direzione Generale degli Ammortizzatori Sociali e della Formazione

**'STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
RICOGNIZIONE/AGGIORNAMENTO ANNUALITA' 2018**

Denominazione del servizio:	Servizi connessi 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 , apertura dell'ufficio al pubblico su appuntamento tutti i giovedì , 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 e della Formazione ministero/Il-ministero/Organizzazione/Pagine/DG-Ammortizzatori-sociali-e-formazione.aspx		http://www.lavoro.gov.it/ministro-e-
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	http://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/ammortizzatori-sociali/focus-on/CIGS/Pagine/Cassa-integrazione-quadagni-straordinaria-CIGS.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%	0%
	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%	0%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg. 15	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	85%	0%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg	0
	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	5gg	0
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg	0
	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	0
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	2%	0%
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	60%	0%
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		Per esempio: numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio	30gg	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%	0
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 utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili	98%	0
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%	0
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%	0
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%	0

(*) 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 esserne peggiorativo.