

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

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

| DIREZIONE GENERALE DELL'IMMIGRAZIONE E DELLE POLITICHE 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 intrapreso 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 sistema 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://sim.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 | 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. 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 | 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 | | |
| Efficacia | Conformità e affidabilità | Regolarità della prestazione erogata | Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase | 2% | |
| | 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>Per esempio: numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio</i> | 100% | |
| <i>Elasticità (*)</i> | <i>Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti</i> | | <i>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</i> | 100% | |
| <i>Flessibilità (*)</i> | <i>Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.</i> | | <i>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</i> | | |
| <i>Equità (*)</i> | <i>Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.</i> | | <i>Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili</i> | | |
| <i>Efficienza (*)</i> | <i>Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse</i> | | <i>Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di misure organizzative predisponibili</i> | | |
| <i>Empatia (*)</i> | <i>Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente</i> | | <i>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</i> | | |

(*) 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