

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

DIREZIONE GENERALE	Direzione generale del terzo settore e della responsabilità sociale delle imprese
STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI RICOGNIZIONE/AGGIORNAMENTO ANNUALITA' 2017	
Denominazione del servizio:	Iscrizione al Registro nazionale delle associazioni di promozione sociale ai sensi della legge 7 dicembre 2000, n. 383 e del d.m. 14 novembre 2001, n. 471
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio prevede l'iscrizione al Registro nazionale delle associazioni di promozione sociale a carattere nazionale e delle loro affiliazioni locali o articolazioni territoriali
Modalità di erogazione	Il servizio viene erogato a seguito di una istruttoria che, accertata la sussistenza dei requisiti di legge, si conclude con un decreto direttoriale di iscrizione al Registro nazionale
Tipologia di utenza del servizio	Le associazioni di promozione sociale in possesso dei requisiti previsti dalla legge
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	in caso di mancata adozione del provvedimento entro i 60 gg. procedurali 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/Associazionismo-sociale/Pagine/Registro-nazionale-delle-associazioni-di-promozione-sociale.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%	Non è previsto per questo tipo di servizio una specifica attività di sportello, ma è possibile concordare appuntamenti a richiesta
	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%	Unica eccezione la ricezione dell'istanza e il rilascio del provvedimento finale che avvengono per raccomandata qualora l'utente non sia dotato di posta elettronica certificata.
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 di 60 gg deriva dal dpcm sui tempi procedurali ed è soggetto alle sospensioni e interruzioni nei casi di cui alla l. 241/1990. E' previsto il silenzio assenso attraverso cui in caso di mancata adozione del provvedimento l'iscrizione si perfeziona.
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	A seguito dell'avvenuta iscrizione delle associazioni nazionali è aggiornato l'elenco degli enti iscritti pubblicato sul sito.
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	non pertinente, non sono previste spese		
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	n.d.	Di norma non pervengono reclami; possono essere impugnati i provvedimenti di rigetto.
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100% *	* con riferimento ai tempi procedurali
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.		n.d.	n.d.	Il servizio viene erogato secondo i termini procedurali previsti dalla legge. L'erogazione di informazioni avviene anche attraverso quanto pubblicato sul sito istituzionale, consultabile anche fuori dall'orario di ufficio.
Elasticità (*)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti		n.d.	n.d.	in caso di notevoli variazioni del volume di istanze sarà necessario un incremento della dotazione di personale dall'esterno.
Flessibilità (*)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.		non pertinente.	n.d.	Le caratteristiche dell'attività procedimentale sono determinate da legge e da regolamento
Equità (*)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.		non pertinente	n.d.	Le caratteristiche dell'attività procedimentale sono determinate da legge e da regolamento
Efficienza (*)	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse		non pertinente	n.d.	Le caratteristiche dell'attività procedimentale sono determinate da legge e da regolamento
Empatia (*)	Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente		non pertinente	n.d.	Le caratteristiche dell'attività procedimentale sono determinate da legge e da regolamento

(*) 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.