

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

DIREZIONE GENERALE	Direzione generale del terzo settore e della responsabilità sociale delle imprese
STANDARD QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI RICOGNIZIONE/AGGIORNAMENTO ANNUALITÀ 2017	
<i>Denominazione del servizio:</i>	Autorizzazioni operazioni straordinarie impresa sociale (trasformazione, fusione e scissione, cessione d'azienda) ai sensi dell'art. 13 del D.lgs n. 155 del 2006 e del d.m. 24 gennaio 2008
<i>Principali caratteristiche del servizio</i>	L'ufficio, a seguito di istruttoria, autorizza le imprese sociali che presentano istanza, ad effettuare le operazioni straordinarie di trasformazione, fusione e scissione, cessione d'azienda (nel caso in cui i beneficiari non siano altre imprese sociali)
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio viene erogato su istanza di parte a seguito della presentazione della documentazione di cui al d.m. 24.01.2008
<i>Tipologia di utenza del servizio</i>	Imprese sociali
<i>Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente</i>	in caso di mancata adozione del provvedimento entro i 90 gg. procedurali l'autorizzazione si intende concessa
<i>Indirizzo della pagina web riguardante il servizio</i>	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	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%	Possibile ricevere informazioni tramite strumenti informatici e telematici e 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. 90	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 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	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.	Non sono pervenuti reclami.
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi entro i termini con un provvedimento espresso/Numero totale delle istanze pervenute	100%	
<i>Continuità (*)</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>n.d.</i>	<i>n.d.</i>	Il servizio viene erogato secondo i termini procedurali previsti dalla legge. Non sono stati riscontrati né sono prevedibili casi di interruzione del servizio.
<i>Elasticità (*)</i>	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti		<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>	Al momento i casi di richiesta sono estremamente limitati e ci sono margini per sostenere il servizio a parità di risorse.
<i>Flessibilità (*)</i>	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.		<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>	le caratteristiche dell'attività procedimentale sono determinate da legge e dal regolamento.
<i>Equità (*)</i>	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.		<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>	le caratteristiche dell'attività procedimentale sono determinate da legge e dal regolamento.
<i>Efficienza (*)</i>	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse		<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>	
<i>Empatia (*)</i>	Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente		<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>	le caratteristiche dell'attività procedimentale sono determinate da legge e dal 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.