

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

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

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. Dispositivi di rimpatrio assistito (fino all'entrata in vigore della legge n. 47 del 7 aprile 2017). Svolgimento di indagini familiari nei paesi d'origine. Produzione dei relativi atti amministrativi. Inoltre viene svolta l'attività censimentaria.
Modalità di erogazione	Publicazione 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.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	
Trasparenza	Responsabili	Publicazione 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	Publicazione 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	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		
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