

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' 2017 | |
| Denominazione del servizio: | Servizi connessi all'intervento degli ammortizzatori sociali in deroga alla normativa vigente. |
| Principali caratteristiche del servizio | I servizi sono connessi ai procedimenti per la concessione degli ammortizzatori sociali in deroga alla normativa vigente e sono rivolti alle aziende richiedenti e agli utenti finali (lavoratori), anche attraverso i relativi rappresentanti sindacali. Si sostanziano, principalmente, in risposte a quesiti sulla corretta applicazione della normativa, su questioni tecniche, nonché in informazioni sullo stato di avanzamento dei procedimenti. |
| Modalità di erogazione | I servizi vengono prestati tramite l'accesso agli atti, nel rispetto della normativa in materia, note di risposta a quesiti, apertura al pubblico e servizio telefonico per l'utenza tutti i giovedì mattina, incontri tecnici per l'esame di fattispecie complesse. |
| Tipologia di utenza del servizio | Aziende richiedenti, lavoratori e rappresentanti sindacali, responsabili regionali. |
| Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente | Direzione Generale degli Ammortizzatori Sociali e della Formazione - http://www.lavoro.gov.it/ministro-e-ministero/II-ministero/Organizzazione/Pagine/DG-Ammortizzatori-sociali-e-formazione.aspx |
| Indirizzo della pagina web riguardante il servizio | http://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/ammortizzatori-sociali/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 | 20% | |
| | 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% | |
| 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 | 80% | |
| Trasparenza | Responsabili | Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio | Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web | 15 gg | |
| | 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 | 15 gg | |
| | Tempistiche di risposta | Pubblicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta | Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web | 15 gg | |
| | 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 | |
| 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 | 98% | |
| 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. | <i>Per esempio: numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio</i> | 0% | |
| Elasticità (*) | | Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti | <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% | |
| Flessibilità (*) | | Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti. | <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> | 100% | |
| Equità (*) | | Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti. | <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> | 100% | |
| Efficienza (*) | | Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse | <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> | 100% | |
| Empatia (*) | | Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente | <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> | 100% | |

(*) 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.