

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

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

DIREZIONE GENERALE DEI RAPPORTI DI LAVORO E DELLE RELAZIONI INDUSTRIALI	
Denominazione del servizio	TENUTA DELL'ALBO DELLE COMMISSIONI DI CERTIFICAZIONE COSTITUITE PRESSO LE UNIVERSITA'
Principali caratteristiche del servizio	IL SERVIZIO PREVEDE LA TENUTA DELL'ALBO DELLE COMMISSIONI DI CERTIFICAZIONE AI SENSI DELL'ART. 76 DEL D.LGS. N. 276/2003
Modalità di erogazione	emanazione del provvedimento di inserimento nell'albo entro un mese dalla richiesta e pubblicazione sul sito ministeriale
Tipologia di utenza del servizio	università e fondazioni universitarie istanti e soggetti interessati alle procedure di certificazione
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	direttore della D.G. dei rapporti di lavoro e delle relazioni industriali http://www.lavoro.gov.it/ministro-e-ministero/Il-ministero/Organizzazione/Pagine/DG-Rapporti-di-lavoro-e-relazioni-industriali.aspx
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	http://www.lavoro.gov.it/ministro-e-ministero/Il-ministero/Organizzazione/Pagine/DG-Rapporti-di-lavoro-e-relazioni-industriali.aspx

<i>Dimensioni</i>	<i>Sottodimensioni</i>	<i>Descrizione indicatore</i>	<i>Formula indicatore</i>	<i>Valore programmato (&)</i>	<i>Note</i>
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	75%	
	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	75%	
Tempestività	Tempestività	ai sensi del DI 14/6/2004: 1- entro 5 giorni dalla ricezione della domanda la D.G. chiede ai soggetti gli elaborati elaborati necessari ai fini dell'iscrizione - 2)La D.G. effettua l'iscrizione all'Albo verificata la documentazione prodotta	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	5	
	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	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5	
	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		non sono pervenuti reclami. Pertanto non è possibile valorizzare l'indicatore.
	Completezza	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'apportamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio.</i>		<i>numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio</i>		il servizio è stato erogato in modo continuativo e regolare e senza interruzioni. Pertanto non è possibile valorizzare l'indicatore
<i>Elasticità (*)</i>	<i>Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti</i>		<i>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>	85%	
<i>Flessibilità (*)</i>	<i>Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.</i>		<i>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>	85%	
<i>Equità (*)</i>	<i>Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.</i>		<i>numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili</i>	100%	
<i>Efficienza (*)</i>	<i>Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse</i>		<i>numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di misure organizzative predisponibili</i>	90%	
<i>Empatia (*)</i>	<i>Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente</i>		<i>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>	80%	

(*) 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