

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

DIREZIONE GENERALE DELLA TUTELA DELLE CONDIZIONI DI LAVORO E DELLE RELAZIONI INDUSTRIALI

**STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
RICOGNIZIONE/AGGIORNAMENTO ANNUALITA' 2016**

<i>Denominazione del servizio:</i>	TENUTA DELL'ALBO DELLE COMMISSIONI DI CERTIFICAZIONE COSTITUITE PRESSO LE UNIVERSITA' PUBBLICHE E PRIVATE
<i>Principali caratteristiche del servizio</i>	Il servizio prevede la tenuta dell'albo delle Commissioni di certificazione ai sensi dell'art. 76 del D.lgs. n. 276/2003
<i>Modalità di erogazione</i>	Emanazione del provvedimento di inserimento nell'albo entro un mese dalla richiesta e pubblicazione sul sito ministeriale
<i>Tipologia di utenza del servizio</i>	Università e Fondazioni universitarie istanti e soggetti interessati alle procedure di certificazione
<i>Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente</i>	Direttore della Direzione generale della Tutela delle condizioni di lavoro e delle relazioni industriali
<i>Indirizzo della pagina web riguardante il servizio</i>	

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	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 D.I. 14/06/2004: -1) entro 5 gg. dalla ricezione della domanda la D.G. chiede ai soggetti gli elaborati necessari per l'iscrizione; -2) la D.G. effettua l'iscrizione all'Albo, verificata la documentazione prodotta, decorsi 30 giorni dalla ricezione della domanda	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
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/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>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>	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti		<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>	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.		<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>	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.		<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>	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse		<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>	Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente		<i>Numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli addetti flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili</i>	80%	