

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

| | |
|--|---|
| Denominazione del servizio: | Consultazione dei CCNL |
| Principali caratteristiche del servizio | Il servizio prevede la consultazione dei CCNL vigenti e storici |
| Modalità di erogazione | Il servizio viene effettuato tutti i giorni presso l'ufficio durante l'orario di servizio |
| Tipologia di utenza del servizio | Soggetti individuati o collettivi residenti nel territorio nazionale |
| Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente | Direttore della Direzione generale della Tutela delle condizioni di lavoro e delle relazioni industriali |
| Indirizzo della pagina web riguardante il servizio | http://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/rapporti-di-lavoro-e-relazioni-industriali/focus-on/Contrattazione-collettiva/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% | |
| | 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 | Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg.7. | Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute | 85% | |
| Trasparenza | Responsabili | Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio | Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web | 2 | |
| | 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 | 2 | |
| | Tempistiche di risposta | Pubblicazione 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 | 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 esiste un tariffario. Pertanto non è possibile valorizzare l'indicatore |
| 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 | 90% | |
| 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. | | Numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio | | Il servizio è stato erogato in modo continuativo e regolare e senza interruzione. Pertanto non è possibile valorizzare l'indicatore |
| Elasticità | Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti | | 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 | 85% | |
| Flessibilità | Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti. | | 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 | 85% | |
| Equità | Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti. | | Numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili | 100% | |
| Efficienza | Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse | | Numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di misure organizzative predisponibili | 90% | |
| Empatia | Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente | | 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 | 90% | |