

**MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI**

**DIL/DTL**

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

<i>Denominazione del servizio:</i>	<b>SERVIZIO PER IL RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE DI ABILITAZIONE ALL'ATTIVITA' DI CENTRALINISTI TELEFONICI PRIVI DI VISTA</b>
<i>Principali caratteristiche del servizio</i>	<b>Il servizio prevede il rilascio del certificato di abilitazione, a seguito di esito positivo dell'esame apposito, all'attività di centralinisti telefonici privi di vista - Legge 29 marzo 1985, n. 113</b>
<i>Modalità di erogazione</i>	<b>Il servizio viene effettuato tramite attività di sportello, secondo orari prestabiliti di accesso al pubblico, e tramite posta</b>
<i>Tipologia di utenza del servizio</i>	<b>Coloro che abbiano conseguito, a seguito di esame, l'abilitazione per l'iscrizione all'albo dei centralinisti telefonici privi di vista</b>
<i>Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente</i>	<b>Direttore della Direzione Generale per le politiche del personale, l'innovazione organizzativa, il bilancio - UPD</b>
<i>Indirizzo della pagina web riguardante il servizio</i>	<a href="http://www.lavoro.gov.it">www.lavoro.gov.it</a>

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>	<b>Note</b>
<b>Accessibilità</b>	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	90%	
	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	90%	
<b>Tempestività</b>	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg. 90	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	98%	
<b>Trasparenza</b>	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	
	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 giorni	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	
	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	5 giorni	
<b>Efficacia</b>	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	5%	
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%	
<b>Continuità</b>	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>	1 g	
<b>Elasticità</b>	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>	95%	
<b>Flessibilità</b>	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>	95%	
<b>Equità</b>	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>	95%	
<b>Efficienza</b>	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%	
<b>Empatia</b>	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 Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili</i>	95%	