

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

Direzione Generale degli Ammortizzatori Sociali e degli Incentivi all'Occupazione

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

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 degli Incentivi all'Occupazione
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	http://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/ammortizzatori-sociali-e-incentivi-alla-occupazione/focus-on/Ammortizzatori-sociali-in-deroga/Pagine/Ammortizzatori%20sociali%20in%20deroga.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	3 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	3 gg	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 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	98%	
	Compiutezza	Esaustività 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.		Per esempio: numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio	5 g	I GIORNI INDICATI SI RIFERISCONO AL MESE DI AGOSTO, QUANDO IL SERVIZIO DI SPORTELLO VIENE SOSPESO. TUTTAVIA L'ATTIVITA' CONTINUA AD ESSERE REGOLARMENTE SVOLTA E TUTTE LE INFORMAZIONI RICHIESTE RICEVONO RISPOSTA VIA MAIL
Elasticità	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti		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	100%	
Flessibilità	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.		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	100%	
Equità	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.		Per esempio: 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		Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di misure organizzative predisponibili	100%	
Empatia	Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente		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	100%	