

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

DIL/DTL

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

<i>Denominazione del servizio:</i>	Servizio per il rilascio dell'attestato di conducente extracomunitario
<i>Principali caratteristiche del servizio</i>	Il servizio prevede il rilascio dell'attestato di conducente che certifichi la regolarità del rapporto di lavoro del conducente extracomunitario alla guida di un veicolo in disponibilità di una impresa comunitaria che svolga relazioni di traffico comunitarie-Req. CEE 484/2002
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio viene effettuato tramite attività di sportello secondo orari prestabiliti di accesso al pubblico.
<i>Tipologia di utenza del servizio</i>	I datori di lavoro occupanti conducenti extracomunitari che effettuano trasporto internazionale comunitario.
<i>Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente</i>	Direttore della Direzione Generale per le politiche del personale, l'innovazione organizzativa, il bilancio-upd
<i>Indirizzo della pagina web riguardante il servizio</i>	http://www.lavoro.gov.it/ministro-e-ministero/Il-ministero/Uffici-periferici-e-territoriali

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	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%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	95%	
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	5	
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	3%	
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	98%	
<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>Per esempio: numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio</i>	3	
<i>Elasticità</i>	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti		<i>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</i>	98%	
<i>Flessibilità</i>	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.		<i>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</i>	98%	
<i>Equità</i>	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.		<i>Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili</i>	95%	
<i>Efficienza</i>	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse		<i>Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di misure organizzative predisponibili</i>	95%	
<i>Empatia</i>	Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente		<i>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</i>	95%	