

**MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI**  
**STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**RICOGNIZIONE/AGGIORNAMENTO**  
**ANNO 2018**

DIREZIONE GENERALE DEI RAPPORTI DI LAVORO E DELLE RELAZIONI INDUSTRIALI	
Denominazione del servizio	COMMISSIONE DI CERTIFICAZIONE COSTITUITA PRESSO IL MINISTERO DEL LAVORO - D.G. RAPPORTI DI LAVORO E RELAZIONI INDUSTRIALI
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio prevede che, nei casi previsti dall'art. 76, c. 1 lett. C)-bis, d.lgs. N. 2776/2003, sia fornita la certificazione degli schemi di contratto di lavoro.
Modalità di erogazione	Emanazione del provvedimento di accoglimento - rigetto dell'istanza entro un mese dalla presentazione della stessa
Tipologia di utenza del servizio	Datori di lavoro con sedi in almeno due province, o associati ad organizzazioni imprenditoriali che abbiano avuto certificati schemi contrattuali a livello nazionale
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	Direttore della D.G. dei rapporti di lavoro e delle relazioni industriali <a href="http://www.lavoro.gov.it/ministro-e-ministero/Il-ministero/Organizzazione/Pagine/DG-Rapporti-di-lavoro-e-relazioni-industriali.aspx">http://www.lavoro.gov.it/ministro-e-ministero/Il-ministero/Organizzazione/Pagine/DG-Rapporti-di-lavoro-e-relazioni-industriali.aspx</a>
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	<a href="http://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/rapporti-di-lavoro-e-relazioni-industriali/focus-on/Disciplina-rapporto-lavoro/Pagine/Commissioni-di-certificazione-dei-contratti-di-lavoro.aspx">http://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/rapporti-di-lavoro-e-relazioni-industriali/focus-on/Disciplina-rapporto-lavoro/Pagine/Commissioni-di-certificazione-dei-contratti-di-lavoro.aspx</a>

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%	0%
	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%	0%
Tempestività	Tempestività	adozione del provvedimento conclusivo nei termini di cui all'art. 2, legge n. 241/1990 (30 giorni, fatte salve le ipotesi di sospensione)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	0%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5	0
	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	0
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5	0
	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	0	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	0%	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%	0%
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 interruzioni. 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%	0
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%	0
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%	0
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%	0
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%	0

(*) Dimensione aggiuntive: per questi indicatori potrà essere individuata una formula di calcolo diversa da quella suggerita		
	0	0
(&) - Per la definizione del valore programmato, 1	0	0
• Previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti	0	0
• Standard di qualità già determinati in precedenti	0	0
il valore programmato non può essere peggiorato	0	0