

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

**STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
RICOGNIZIONE/AGGIORNAMENTO
ANNO 2019**

DIREZIONE GENERALE DEL TERZO SETTORE E DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE DELLE IMPRESE	
Denominazione del servizio	Autorizzazioni operazioni straordinarie impresa sociale (trasformazione, fusione e scissione, cessione d'azienda o di ramo di azienda) ai sensi dell'art. 12 del D.lgs. 3 luglio 2017 n.112 e s.m.i. e del d.m. 27 aprile 2018 n. 50
Principali caratteristiche del servizio	L'ufficio, a seguito di istruttoria, autorizza le imprese sociali che presentano istanza - salvo quanto previsto dal cc per le società cooperative - ad effettuare le operazioni straordinarie di trasformazione, fusione e scissione, cessione d'azienda o ramo di azienda
Modalità di erogazione	Il servizio viene erogato su istanza di parte a seguito della presentazione della documentazione di cui al d.m. n. 50/2018 del 27.04.2018
Tipologia di utenza del servizio	Imprese sociali
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	in caso di mancata adozione del provvedimento entro i 90 gg. procedurali l'autorizzazione si intende concessa
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	http://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/Terzo-settore-e-responsabilita-sociale-impresefocus-on/Impresa-sociale/Pagine/default.aspx

<i>Dimensioni</i>	<i>Sottodimensioni</i>	<i>Descrizione indicatore</i>	<i>Formula indicatore</i>	<i>Valore programmato (&)</i>	<i>Note</i>
Accessibilità	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	100%	Possibile ricevere informazioni tramite strumenti informatici e telematici e presentare istanze via posta elettronica certificata
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	100%	Il termine decorre dal ricevimento della documentazione necessaria.
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 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	5 gg	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 gg	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su 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
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	N.D.	Non sono pervenuti reclami
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%	
<i>Continuità (*)</i>	<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>		<i>Per esempio: numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio</i>	N.D.	Il servizio viene erogato secondo i termini procedurali previsti dalla legge. Non sono stati riscontrati né sono prevedibili casi di interruzione del servizio.
<i>Elasticità (**)</i>	<i>Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti</i>		<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>	N.D.	Al momento i casi di richiesta sono in aumento a seguito della modifica normativa; non ci sono margini per sostenere il servizio a parità di risorse
<i>Flessibilità (**)</i>	<i>Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.</i>		<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>	N.D.	Le caratteristiche dell'attività procedimentale sono determinate da legge e dal regolamento.
<i>Equità (**)</i>	<i>Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.</i>		<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>	N.D.	Le caratteristiche dell'attività procedimentale sono determinate da legge e dal regolamento.
<i>Efficienza (**)</i>	<i>Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse</i>		<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>	N.D.	
<i>Empatia (**)</i>	<i>Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente</i>		<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>	N.D.	Le caratteristiche dell'attività procedimentale sono determinate da legge e dal regolamento.

(*) Dimensioni aggiuntive: per questi indicatori potrà essere individuata una formula di calcolo diversa da quella suggerita.

(&) - Per la definizione del valore programmato, verificare preliminarmente:
 • Previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti
 • Standard di qualità già determinati in precedenti ricognizioni o in altri provvedimenti:
 il valore programmato non può essere peggiorativo