

**MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI**

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

<b>DIREZIONE GENERALE DEL TERZO SETTORE E DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE DELLE IMPRESE</b>	
Denominazione del servizio	Iscrizione al Registro nazionale delle associazioni di promozione sociale ai sensi della legge 7 dicembre 2000, n. 383 e del d.m. 14 novembre 2001, n. 471 (in via transitoria secondo quanto previsto dall'art. 101 co. 2 e 3 del d.lgs. 3 luglio 2017, n. 117 e s.m.i.)
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio prevede l'iscrizione al Registro nazionale delle associazioni di promozione sociale a carattere nazionale e delle loro articolazioni territoriali e dei loro circoli affiliati
Modalità di erogazione	Il servizio viene erogato a seguito di una istruttoria che, accertata la sussistenza dei requisiti di legge, si conclude con un decreto direttoriale di iscrizione al Registro nazionale delle A.P.S.
Tipologia di utenza del servizio	Le associazioni di promozione sociale in possesso dei requisiti previsti dalla legge
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	in caso di mancata adozione del provvedimento entro i 60 gg. Procedimentali l'iscrizione si intende perfezionata
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	<a href="https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/Terzo-settore-e-responsabilita-sociale-imprese/focus-on/Associazionismo-sociale/Pagine/Registro-nazionale-delle-associazioni-di-promozione-sociale.aspx">https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/Terzo-settore-e-responsabilita-sociale-imprese/focus-on/Associazionismo-sociale/Pagine/Registro-nazionale-delle-associazioni-di-promozione-sociale.aspx</a>

<i>Dimensioni</i>	<i>Sottodimensioni</i>	<i>Descrizione indicatore</i>	<i>Formula indicatore</i>	<i>Valore programmato (&amp;)</i>	<i>Note</i>
<b>Accessibilità</b>	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%	Unica eccezione la ricezione dell'istanza e il rilascio del provvedimento finale che avvengono per raccomandata qualora l'utente non sia dotato di posta elettronica certificata.
<b>Tempestività</b>	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg. 60	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	Il termine di 60 gg deriva dal dpcm sui tempi procedurali ed è soggetto alle sospensioni e interruzioni nei casi di cui alla l. 241/1990. E' previsto il silenzio assenso attraverso cui in caso di mancata adozione del provvedimento l'iscrizione si perfeziona.
<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	A seguito dell'avvenuta iscrizione delle associazioni nazionali è aggiornato l'elenco degli enti iscritti pubblicato sul sito.
	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 pertinente, poiché non sono previste spese a carico dell'utente
<b>Efficacia</b>	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	n.d.	Di norma non pervengono reclami; possono essere impugnati i provvedimenti di rigetto.
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%*	* con riferimento ai tempi procedurali
<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. L'erogazione di informazioni avviene anche attraverso quanto pubblicato sul sito istituzionale, consultabile anche fuori dall'orario di ufficio.
<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.	in caso di variazioni del volume di istanze sarà necessario un incremento della dotazione di personale dall'esterno.
<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 da 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 da 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.	Le caratteristiche dell'attività procedimentale sono determinate da legge e da regolamento
<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 da 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