

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
RICOGNIZIONE/AGGIORNAMENTO
ANNO 2020

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. 276/2003, 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 http://www.lavoro.gov.it/ministro-e-ministero/Il-ministero/Organizzazione/Pagine/DG-Rapporti-di-lavoro-e-relazioni-industriali.aspx
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	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

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	25%	A causa del lock down connesso all'emergenza Covid-19, l'attività di sportello è stata gestita per lo più da remoto, ad eccezione dei primi mesi dell'anno (da gennaio a metà marzo)
	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	95%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg. 30 gg.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	Il valore riportato fa riferimento ad un dato ormai consolidato, posto che nel periodo di riferimento non è pervenuta alcuna richiesta.
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	-	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	-	Non sono pervenuti reclami. Pertanto non è possibile valorizzare l'indicatore
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	-	Non sono pervenute istanze. Pertanto non è possibile valorizzare l'indicatore
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	0	Non si sono verificate interruzioni del servizio.
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	-	Non essendo pervenute istanze di certificazione nel periodo di riferimento, non è possibile valorizzare l'indicatore
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	-	Non essendo pervenute istanze di certificazione nel periodo di riferimento, non è possibile valorizzare l'indicatore
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	-	Le richieste vengono trattate in ordine cronologico, in linea con le tempistiche previste dai termini del procedimento e tenuto conto delle necessità di integrazioni/approfondimenti connesse alle singole richieste pervenute.
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	-	Non essendo pervenute istanze di certificazione nel periodo di riferimento, non è possibile valorizzare l'indicatore
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	-	Le richieste vengono trattate in ordine cronologico, in linea con le tempistiche previste dai termini del procedimento e tenuto conto delle necessità di integrazioni/approfondimenti connesse alle singole richieste pervenute.

(*) 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