

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	RICONOSCIMENTO QUALIFICHE ESTERE PER L'ESERCIZIO IN ITALIA DELLA PROFESSIONE DI CONSULENTE DEL LAVORO
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio prevede che, ai sensi degli articoli 16 e ss. Del D.Lgs. 206/2007, siano riconosciute qualifiche professionali estere ai fini dell'esercizio in Italia della professione di consulente del lavoro
Modalità di erogazione	Emanazione del provvedimento di accoglimento - rigetto dell'istanza entro 120 giorni dalla presentazione della stessa
Tipologia di utenza del servizio	Professionisti stranieri che intendano esercitare in Italia la professione di consulente del lavoro
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	https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/rapporti-di-lavoro-e-relazioni-industriali/focus-on/Disciplina-rapporto-lavoro/Pagine/Consulenti-del-lavoro.aspx

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (&)	Note
Accessibilità	Fisica	non previsto	non previsto	0%	
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web e e-mail	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%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni); gg. 120	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	
Trasparenza	Responsabili	Publicazione 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	Publicazione 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	Publicazione 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	100%	
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	-	
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	-	
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	-	Dal giugno 2020 il servizio viene erogato esclusivamente in modalità telematica, attraverso apposita piattaforma ministeriale dedicata che ha reso rapide le interlocuzioni con l'utenza. I flussi documentali digitali hanno inoltre permesso di eliminare il cartaceo in quanto tutto il procedimento si svolge sulla piattaforma digitale che funge anche da archivio documentale.
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. L'istruttoria e le interlocuzioni con l'utenza si svolgono attraverso un'apposita piattaforma dedicata

(*) 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