

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

**STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
RICOGNIZIONE/AGGIORNAMENTO
ANNO 2020**

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 (al netto di eventuali sospensioni ex l. 241/1990 e dei tempi di partecipazione procedimentale necessari in caso di istruttoria con esito negativo successivi al preavviso di rigetto ai sensi dell'articolo 10 bis della stessa) 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. 90 al netto di eventuali sospensioni ai sensi della l. 241/1990 e dei tempi di partecipazione procedimentale in caso di preavviso di rigetto ex art. 10 bis.	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	Publicazione 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	Publicazione 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	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 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	Esaustività 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 esterna 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