

**MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI**

DIL/DTL

**STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI  
RICOGNIZIONE/AGGIORNAMENTO ANNUALITA' 2016**

|   |   |
|---|---|
| <i>Denominazione del servizio:</i>                                | <b>Servizio per il rilascio, rinnovi o duplicati certificato per la conduzione di generatori di vapore</b>  |
| <i>Principali caratteristiche del servizio</i>                    | <b>Il servizio prevede il rilascio dei rinnovi o dei duplicati del certificato di adibizione alla conduzione dei generatori di vapore-Decreto Ministeriale 1 marzo 1974</b>                           |
| <i>Modalità di erogazione</i>                                     | <b>Il servizio viene effettuato tramite attività di sportello secondo orari prestabiliti di accesso al pubblico.</b>  |
| <i>Tipologia di utenza del servizio</i>                           | <b>Titolari dell'abilitazione alla conduzione di generatori di vapore</b>   |
| <i>Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente</i> | <b>Direttore della Direzione Generale per le politiche del personale, l'innovazione organizzativa, il bilancio-upd</b>  |
| <i>Indirizzo della pagina web riguardante il servizio</i>         | <a href="http://www.lavoro.gov.it/ministro-e-ministero/Il-ministero/Uffici-periferici-e-territoriali">http://www.lavoro.gov.it/ministro-e-ministero/Il-ministero/Uffici-periferici-e-territoriali</a> |

| <b>Dimensioni</b>    | <b>Sottodimensioni</b>   | <b>Descrizione indicatore</b>  | <b>Formula indicatore</b>  | <b>Valore programmato</b> | <b>Note</b> |
|----------------------|--|--|--|---------------------------|-------------|
| <b>Accessibilità</b> | Fisica   | Accesso allo sportello dell'ufficio  | Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative  | 90%                       |             |
|                      | 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   | 90%                       |             |
| <b>Tempestività</b>  | 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  | 95%                       |             |
| <b>Trasparenza</b>   | 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   | 5                         |             |
| <b>Efficacia</b>     | Conformità e affidabilità  | Regolarità della prestazione erogata   | Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase   | 3%                        |             |
|                      | Compiutezza  | Esautività della prestazione erogata   | Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute  | 95%                       |             |
| <i>Continuità</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>Per esempio: numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio</i>  | 3                         |             |
| <i>Elasticità</i>    | Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti   |  | <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>                                   | 95%                       |             |
| <i>Flessibilità</i>  | Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.  |  | <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>                                 | 95%                       |             |
| <i>Equità</i>        | Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.  |  | <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>   | 95%                       |             |
| <i>Efficienza</i>    | Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse   |  | <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>   | 95%                       |             |
| <i>Empatia</i>       | Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente  |  | <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> | 95%                       |             |