

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

DIREZIONE GENERALE IMMIGRAZIONE E POLITICHE DI INTEGRAZIONE

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

Denominazione del servizio:	ATTIVITA' INERENTI I MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI - DPCM 9 dicembre 1999, n. 535
Principali caratteristiche del servizio	Attività istruttoria relativa a: Rilascio pareri in merito al percorso di integrazione intrapreso durante la minore età del cittadino straniero non accompagnato (ai fini della conversione del permesso di soggiorno) ai sensi dell'art. 32 comma 1 bis, del d.lgs. 25 luglio 1998, n. 286; Dispositivi di rimpatrio assistito; svolgimento di indagini familiari nei paesi d'origine. Produzione dei raltivi atti amministrativi. Viene, inoltre svolta l'attività censimentaria. La Direzione Generale dell'Immigrazione e delle Politiche di Integrazione è subentrata nelle attività svolte dal Comitato Minori Stranieri, ai sensi dell'art. 12, comma 20, del decreto-legge 6 luglio 2012 n. 95, coordinato con la legge di conversione 7 agosto 2012 n. 135.
Modalità di erogazione	Pubblicazione informazioni e format sul sito istituzionale, front office 36 ore settimanali, pubblicazione dati statistici sul sito istituzionale
Tipologia di utenza del servizio	Strutture di accoglienza, neo maggiorenni, tutori legali, avvocati, attori istituzionali coinvolti (Ministero Affari Esteri, Ministro dell'Interno, Ministero della Giustizia, Enti locali)
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	Direzione Generale Immigrazione e Politiche dell'Integrazione
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	http://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/immigrazione/focus-on/minori-stranieri/Pagine/default.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	10%	il servizio viene erogato in modalità telematica, tuttavia è prevista l'apertura (su richiesta dell'interessato) di uno sportello front office al fine di fornire ogni eventuale chiarimento
	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%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg.30	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	3	
	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	3	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	3	
	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		
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	98%	
	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.	rilascio informazioni: informazioni fornite via e-mail o via telefono/totale informazioni richieste	100%	
Elasticità		Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti	aggiornamento database minori e dati statistici: numero minori segnalati/numero minori censiti nel database	100%	
Flessibilità		_____	_____		
Equità		_____	_____		
Efficienza		_____	_____		
Empatia		_____	_____		