

**MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI**

**DIL/DTL**

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

<i>Denominazione del servizio:</i>	<b>Procedura per il superamento del termine di 36 mesi di durata del contratto a tempo determinato</b>
<i>Principali caratteristiche del servizio</i>	<b>Il servizio prevede la convalida di un apposito contratto a T.D. una tantum, da sottoscrivere dinanzi ad un funzionario della DTL, oltre il termine dei trentasei mesi previsto dalla normativa vigente</b>
<i>Modalità di erogazione</i>	<b>Il servizio viene effettuato tramite attività di sportello secondo orari prestabiliti di accesso al pubblico nonché, per la fase istruttoria, mediante consulenza telefonica e invio posta elettronica</b>
<i>Tipologia di utenza del servizio</i>	<b>IL servizio viene effettuato tramite attività di sportello secondo orari prestabiliti di accesso al pubblico nonché, per la fase istruttoria, mediante consulenza telefonica e invio posta elettronica</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	95%	
	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	98%	
<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	2%	
	Compiutezza	Esaustività 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>	2	
<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%	