

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:	APPROVAZIONE DI PROGRAMMI DI ACCOGLIENZA DI MINORI STRANIERI - DPCM 9 dicembre 1999, n. 535
Principali caratteristiche del servizio	Attività istruttoria relativa alla documentazione presentata dalle associazioni . L'istruttoria è finalizzata alla verifica della normativa di riferimento: analisi dei programmi presentati dalle associazioni e dagli enti, valutazione preliminare dell'affidabilità del proponente (art.8 comma 3, D.P.C.M. 535/99), acquisizione documentazione enti e associazioni, anche estere, approvazione del programma e rilascio nulla osta e proroghe. Inoltre si forniscono pareri in merito al rilascio del visto d'ingresso per soggetti non rientranti nella casistica ma inerenti gruppi sportivi o artistici.
Modalità di erogazione	Pubblicazione sul sito istituzionale di informazioni, format, dati e analisi prodotte
Tipologia di utenza del servizio	Associazioni ed enti, attori istituzionali coinvolti (Ministero Affari Esteri, Ministero dell'Interno, enti locali)
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	Direzione Generale dell' Immigrazione e delle Politiche di integrazione
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	https://sima.lavoro.gov.it http://www.lavoro.gov.it

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.45	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	99%	
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	99%	
Continuità	_____	_____	_____		
Elasticità	_____	_____	_____		
Flessibilità	_____	_____	_____		
Equità	_____	_____	_____		
Efficienza	_____	_____	_____		
Empatia	_____	_____	_____		