

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:	ISCRIZIONE AL REGISTRO DELLE ASSOCIAZIONI E DEGLI ENTI CHE SVOLGONO ATTIVITA' A FAVORE DEGLI STRANIERI - ART. 54 DEL D.P.R. 31 agosto 1999 N. 394
Principali caratteristiche del servizio	Il registro rappresenta uno strumento di certificazione del grado di solidità organizzativa e patrimoniale degli enti che operano nel campo dell'integrazione sociale degli stranieri. L'istruttoria delle istanze è finalizzata alla verifica della sussistenza di tutti i requisiti previsti dalla normativa di riferimento. La procedura si conclude con l'iscrizione al registro disposta tramite decreto ministeriale
Modalità di erogazione	Pubblicazione informazioni e (format) sul sito istituzionale , front office
Tipologia di utenza del servizio	Enti e associazioni che operano nel campo dell'integrazione sociale degli stranieri
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	Direzione Generale dell'Immigrazione e delle Politiche di Integrazione
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	http://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/immigrazione/focus-on/registo-associazioni-ed-enti/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	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	2%	il servizio viene erogato in modalità telematica, tuttavia è prevista l'apertura (su richiesta dell'interessato) di uno sportello <i>front office</i> 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.	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	Esaustività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%	
<i>Continuità</i>	_____	_____	_____		
<i>Elasticità</i>	_____	_____	_____		
<i>Flessibilità</i>	_____	_____	_____		
<i>Equità</i>	_____	_____	_____		
<i>Efficienza</i>	_____	_____	_____		
<i>Empatia</i>	_____	_____	_____		