

Riconoscimento delle qualifiche professionali conseguite all'estero

Principali caratteristiche del servizio erogato

Riconoscimento dei titoli di studio attestanti le qualifiche professionali conseguite all'estero (Decreto Legislativo 9 novembre 2007, n. 206)

Modalità di erogazione

Emanazione del Decreto di riconoscimento del titolo professionale, del decreto intermedio che dispone il superamento di misure compensative (esami, tirocini) o del decreto di rigetto dell'istanza di riconoscimento

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Cittadini comunitari ed extracomunitari

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Direttore della Direzione Generale per le politiche attive e passive del lavoro

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso all'ufficio	N. giornate lavorative dell'ufficio / N. totale di giornate lavorative	40%
	Accessibilità multicanale	Pagina sul sito web "europalavoro" - Documentazione e modulistica scaricabili - Mail	N. contatti tramite strumenti informatici (mail, accessi alla pagina dedicata del sito web)/ numero totale delle istanze pervenute e delle richieste di informazioni e notizie	70%
Tempestività	Tempestività	Risposta all'istanza con provvedimento conclusivo entro i termini di legge (Decreto Legislativo 9 novembre 2007, n. 206)	N. decreti emessi entro i termini previsti (salvi i casi di sospensione dei termini per accertamenti istruttori e pareri della conferenza di servizi) / N. totale decreti emessi	90%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	N. 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.	N. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	N. 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	N. giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità dell'atto emesso	numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/numero decreti emanati	90%
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	N. totale dei procedimenti conclusi/ numero totale delle istanze pervenute	90%