

## Servizio per il rilascio del certificato di abilitazione all'esercizio della professione di consulenti del lavoro

*Principali caratteristiche del servizio erogato* Il servizio prevede il rilascio del certificato di abilitazione all'esercizio della professione di consulente del lavoro, a seguito del superamento con esito positivo degli esami di abilitazione all'esercizio della professione di consulente del lavoro - legge 11 gennaio 1979 n. 12

*Modalità di erogazione* Il servizio viene effettuato tramite attività di sportello secondo orari prestabiliti di accesso al pubblico

*Tipologia di utenza che usufruisce del servizio* Titolari dell'abilitazione all'esercizio della professione di consulente del lavoro

*Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente* Direttore della Direzione Generale per le politiche del personale, l'innovazione, il bilancio e la logistica

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giornate lavorative di apertura al pubblico	Numero giornate lavorative di apertura al pubblico / Numero totale giornate lavorative	75%
	Accessibilità multicanale	Informazione tramite telefono/mail sulle modalità di erogazione del servizio	Numero informazioni fornite via telefono o mail / Numero totale richieste di informazione pervenute	90%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta di rilascio del provvedimento completa o dalla chiusura dei connessi accertamenti: 45 giorni	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/ Numero totale di richieste di prestazione pervenute	80%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web delle informazioni riguardanti le spese a carico dell'utente	5 giorni
Efficacia	Conformità	Corrispondenza tra la prestazione erogata e quella prevista	Numero provvedimenti conformi rilasciati / Numero totale provvedimenti rilasciati	90%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata rispetto alle esigenze del richiedente	Numero di istanze concluse / Numero totale di istanze pervenute	80%