

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede orientamento ed informazioni su organizzazione, norme, attività e servizi di competenza del Ministero, nonché assistenza nelle informazioni

Modalità di erogazione

Il servizio viene effettuato tramite lo sportello fisico di accoglienza, il telefono, la posta, il fax, le e-mail e il web

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Persone fisiche, imprese, enti, associazioni, pubbliche amministrazioni

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	85%
	Accessibilità multicanale	Informazioni fornite tramite telefono, posta, fax, e-mail, web sulle modalità di erogazione del servizio	Numero informazioni fornite via telefono, posta, fax, e-mail, web / Numero totale richieste di informazione pervenute	90%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta di orientamento, informazione, assistenza: 3 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 di attività conformi espletate / Numero totale delle attività svolte	90%
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata rispetto alle esigenze del richiedente	Numero di richieste evase / Numero totale di richieste pervenute	80%