

AGENZIE PER IL LAVORO

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede il rilascio di un'autorizzazione da parte del Ministero a soggetti che ne facciano richiesta e ne abbiano i requisiti per poter operare come agenzie del lavoro e la relativa iscrizione nell'Albo informatico. Per il cittadino l'Albo costituisce una tutela, perché certifica quali sono le Agenzie effettivamente autorizzate ad operare.

Modalità di erogazione:

Rilascio del decreto di autorizzazione ad operare come agenzie per il lavoro, ai sensi degli artt. 4 e 6 del D.Lgs. 276/2003 e iscrizione on-line all'Albo Informatico delle Agenzie per il lavoro.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Cittadini e Agenzie per il lavoro

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Direttore della Direzione Generale per le politiche dei servizi per il lavoro

DIMENSIONI	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso fisico attraverso gli Uffici della Direzione Generale per le Politiche dei Servizi per il lavoro (già DG Mercato del Lavoro)	Numero di giorni dedicati all'utenza / numero giornate lavorative	30%
	Accessibilità multicanale	Accesso on-line per gli operatori accreditati dal portale Cliclavoro del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (http://www.cliclavoro.gov.it)	Numero giorni di accessibilità all'ALBO INFORMATICO / Numero giorni anno solare	95%
	Diffusione di informazioni	Informazioni web sul sito del Ministero del Lavoro e sul portale Cliclavoro su come usufruire del servizio	Informazioni web aggiornate / Informazioni web pubblicate	95%
Tempestività	Tempestività	Tempo previsto per il rilascio dell'autorizzazione alle agenzie per il lavoro, ai sensi degli artt. 4 e 6 del D.Lgs. 276/2003 (90 giorni)	Numero di prestazioni effettuate / numero totale di richieste accolte	95%
		Tempo trascorso tra il rilascio dell'autorizzazione e l'iscrizione on line nell'ALBO INFORMATICO delle Agenzie per il lavoro	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento dell'ALBO INFORMATICO delle Agenzie per il lavoro	5 giorni
		Ricerca sull'ALBO INFORMATICO di Agenzie per il lavoro autorizzate	Tempo intercorso tra l'inizio della ricerca e la visualizzazione delle Agenzie ricercate	Real Time
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del 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 del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente (marca da bollo da allegare alla domanda)	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità/affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di reclami accolti / Numero richieste di autorizzazione pervenute	2%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero istanze concluse senza richiedere documentazione già in possesso dall'Amministrazione / numero totale di istanze pervenute	75%