

Indizione bando esami per l'abilitazione all'esercizio della professione di consulente del lavoro e pubblicazione delle relative sedi d'esame

Principali caratteristiche del servizio erogato

Indizione degli esami nonché definizione delle modalità e delle sedi del loro svolgimento ai sensi dell'art. 3, u.c., L.12/79

Modalità di erogazione

emanazione D.D., sua pubblicazione in G.U. e sul sito del Ministero e successiva pubblicazione, con entrambe le modalità, delle sedi d'esame

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

tutti i cittadini interessati ad ottenere l'abilitazione

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Direttore della Direzione Generale delle relazioni industriali e dei rapporti di lavoro

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici su richiesta	Numero giorni apertura / numero giorni lavorati	75%
	Accessibilità multicanale	Informazioni web, telefono, pubblicazione G.U.	Numero informazioni fornite via web, telefono, fax / numero totale di informazioni fornite	75%
Tempestività	Tempestività	Entro il 31 gennaio di ogni anno, pubblicazione del bando di indizione della sessione annuale di esami; pubblicazione entro il mese di ottobre dell'elenco delle sedi d'esame	Numero prestazioni effettuate nel tempo previsto / numero totale delle prestazioni	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	5
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	5
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web delle tempistiche programmate	Numero giorni necessari per aggiornamento sul web	5
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5
Efficacia	Conformità/Affidabilità	Regolarità della prestazione	Numero di reclami/ricorsi accolti / Numero di servizi erogati	10%
	Compiutezza	Esautività della prestazione	Numero dei provvedimenti evasi senza chiedere ulteriore documentazione già in possesso dell'amministrazione / Numero totale delle istanze pervenute	100%