

Commissione di certificazione costituita presso il Ministero del Lavoro

Principali caratteristiche del servizio erogato

il servizio prevede che, nei casi previsti dall'art.76, co. 1, c-bis del D.Lgs. n. 276/2003, sia fornita la certificazione degli schemi di contratti di lavoro

Modalità di erogazione

emanazione del provvedimento di accoglimento/rigetto dell'istanza entro un mese dalla richiesta

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

datori di lavoro con sedi in almeno due province o associati a organizzazioni imprenditoriali che abbiano avuto certificati schemi contrattuali a livello nazionale

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 gironi apertura/numero giorni lavorati	75%
	Accessibilità multicanale	Informazioni web, telefono, fax	Numero informazioni fornite via web, telefono, fax/numero totale di informazioni fornite	75%
Tempestività	Tempestività	Adozione del provvedimento conclusivo nei termini di cui all'art. 2, L. n. 241/90 (30 giorni, fatte salve ipotesi di sospensione)	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
Efficacia	Conformità/Affidabilità	Regolarità della prestazione	Numero di reclami/ricorsi accolti / Numero di servizi erogati	10%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione	Numero di provvedimenti evasi senza chiedere documentazione già in possesso dell'Amministrazione / numero totale delle istanze pervenute	100%