

controversie collettive (procedimentalizzate) – settore terziario – industria

Principali caratteristiche del servizio erogato Attività di mediazione fra le parti sociali nell'ambito delle controversie collettive di lavoro regolamentate dalla legge (CIGS, mobilità e licenziamento collettivo, procedure di raffreddamento in occasione di scioperi nei servizi pubblici essenziali).

Modalità di erogazione Consultazione fra le parti sociali.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio Aziende, OO.SS., associazioni datoriali, consulenti.

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 da parte di utenza	Numero giornate lavorative con programmazione di riunioni con pubblico / Numero complessivo giornate di lavoro	70%
	Accessibilità multicanale	Informazioni su come accedere ai servizi erogati con modalità multicanale	Numero di richieste di informazioni/contatti via mail/web/fax/telefono / Totale di richieste di informazioni/contatti	70%
Tempestività	Tempestività	Rispetto dei tempi prefissati dalla legge o da atti regolamentari/amministrativi: - mobilità: 30 giorni dalla ricezione dell'istanza - CIGS: 25 giorni dalla ricezione dell'istanza	Numero istanze evase nel rispetto dei tempi / Numero istanze pervenute	100%
Trasparenza	Responsabili	Comunicazione all'utenza del responsabile del servizio e della procedura all'avvio della stessa	Implementazione del format di ufficio nelle comunicazioni – aggiornamento sito web Numero di giorni necessari	5
	Procedure di contatto	Comunicazione all'utenza dei canali di contatto dell'ufficio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5
	Tempistiche di risposta	Indicazione degli estremi normativi o regolamentari sul sito web	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5
Efficacia	Conformità / Affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale pratiche	100%
	Compiutezza	Conformità dell'attività di mediazione con le istanze avanzate da azienda e parti sociali	Numero accordi raggiunti / Numero istanze pervenute	70%