

Mappa esemplificativa del servizio: consultazione dei CCNL*Principali caratteristiche del servizio erogato*

Il servizio prevede la consultazione dei CCNL vigenti e storici

Modalità di erogazione

Il servizio viene effettuato tutti i giorni presso l'ufficio durante l'orario di servizio

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Soggetti individuali o collettivi residenti nel territorio 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 presso l'ufficio	Numero di giornate lavorative con ricevimento del pubblico/Numero totale giornate lavorative	80%
	Accessibilità multicanale	Gli utenti, in alternativa alla consultazione presso l'ufficio, possono ottenere il testo dei CCNL vigenti depositati presso l'ufficio, per e-mail	Numero di servizi erogati via e-mail/numero totale di CCNL vigenti depositati	75%
Tempestività	Tempestività	In assenza di disposizione di legge, i tempi massimi programmati per l'erogazione del servizio dalla presentazione della richiesta, sono pari a 7 giorni	Numero di consultazioni assicurate entro il tempo previsto/numero totale di richieste di consultazione pervenute	85%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni sul responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'inserimento su web	5
	Procedura di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni sulle modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'inserimento su web	5
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica di risposta	Numero di giorni necessari per l'inserimento su web	5
Efficacia	Conformità/ Affidabilità	Pertinenza del servizio erogato	Numero reclami/Consultazioni richieste	0.5%
	Compiutezza	Esautività del servizio rispetto alle esigenze dell'utente	Numero istanze evase senza richiedere ulteriore documentazione già in possesso dell'Amministrazione/Numero totale delle istanze pervenute	90%