



Carta dei Servizi e Standard di qualità





Carta dei servizi



*Considerate la vostra semenza: fatti non foste a
viver come bruti, ma per seguir virtute e conoscenza*

[Dante Alighieri]



La conoscenza è il miglior strumento per valutare e
decidere

[Piero Angela]





Carta dei servizi

La Carta dei Servizi è stata predisposta grazie alla fattiva collaborazione di tutti i colleghi del Ministero, dei Responsabili dei Centri di Responsabilità, dell'OIV.

Un ringraziamento particolare va al dott. Stefano Listanti che si è prestato per la realizzazione della cover del documento



Carta dei servizi

SOMMARIO.....	3
INTRODUZIONE	5
1. QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO.....	5
2. ITER PROCEDIMENTALE.....	6
3. COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDERS	7
4. RISULTANZE.....	7
5. ELENCO SINTETICO SERVIZI EROGATI	8
6. SCHEDE CENTRI DI RESPONSABILITA' AMMINISTRATIVA.....	12
DIREZIONE GENERALE PER LE POLITICHE DEL PERSONALE, L'INNOVAZIONE ORGANIZZATIVA, IL BILANCIO – UFFICIO PROCEDIMENTI DISCIPLINARI	13
DIREZIONE GENERALE DEI SISTEMI INFORMATIVI, DELL'INNOVAZIONE TECNOLOGICA, DEL MONITORAGGIO DEI DATI E DELLA COMUNICAZIONE	18
DIREZIONE GENERALE DEI RAPPORTI DI LAVORO E DELLE RELAZIONI INDUSTRIALI	34
DIREZIONE GENERALE DEGLI AMMORTIZZATORI SOCIALI E DELLA FORMAZIONE	71
DIREZIONE GENERALE PER LE POLITICHE PREVIDENZIALI E ASSICURATIVE	76
DIREZIONE GENERALE DELL'IMMIGRAZIONE E DELLE POLITICHE DI INTEGRAZIONE.....	82
DIREZIONE GENERALE DEL TERZO SETTORE E DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE DELLE IMPRESE.....	93



Carta dei servizi

7. APPENDICE..... 104

SCHEDA RIEPILOGATIVE DEI SERVIZI EROGATI DAL MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI 104



Carta dei servizi

Introduzione

La determinazione degli standard di qualità dei servizi pubblici erogati dalle pubbliche amministrazioni assolve a una pluralità di funzioni, prima fra tutte assicurare il controllo sui risultati dell'operato pubblico e, conseguentemente, l'attivazione di rimedi specifici in caso di mancato rispetto dei relativi standard qualitativi. Tale attività richiede un aggiornamento periodico, che consenta di ottemperare all'esigenza, stabilita normativamente e sempre più sentita dall'opinione pubblica, di garantire il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti al cittadino.

In ottemperanza alle disposizioni normative in materia, il Ministero del lavoro e delle politiche sociali, con cadenza annuale, aggiorna e pubblica gli standard qualitativi dei servizi resi all'utenza nel sito web istituzionale, nella intranet e nel Portale della performance gestito dal Dipartimento della funzione pubblica. L'attività di aggiornamento e le relative risultanze, esposte nei paragrafi che seguono, confluiscono nelle schede concernenti l'elenco dei servizi erogati e dei relativi standard di qualità.

Lo scopo della Carta dei servizi è quello di migliorare il rapporto con l'utenza, creando nuovi canali e modalità di comunicazione. La Carta dei servizi deve, quindi, intendersi quale strumento di trasparenza, conoscenza, orientamento del cittadino e specchio di una Amministrazione che, nell'erogazione dei vari servizi, conformi la propria attività al rispetto dei principi fondamentali di uguaglianza e imparzialità, partecipazione e trasparenza, efficacia ed efficienza.

1. Quadro normativo di riferimento

In base all'art. 11, co. 1, del d.lgs. 286/1999, i servizi pubblici nazionali e locali devono essere erogati con modalità volte a promuovere il miglioramento della qualità e ad assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.

In conformità con quanto previsto dal Legislatore nazionale, la Commissione indipendente per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche (CIVIT) – ora Autorità nazionale anticorruzione (ANAC) – è più volte intervenuta per fornire indicazioni e chiarimenti in merito agli adempimenti previsti in materia. Con Delibera n. 88/2010, recante "*Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198)*", la CIVIT ha previsto la revisione annuale degli standard dei servizi sulla scorta del monitoraggio dei risultati ottenuti dall'erogazione dei servizi medesimi. Con Delibera n. 3/2012, recante "*Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici*", la CIVIT ha ribadito la necessità dell'aggiornamento annuale degli standard di qualità dei servizi, anche in considerazione del fatto che il raggiungimento di tali standard contribuisce alla determinazione del livello complessivo di *performance* dell'amministrazione.



Carta dei servizi

L'elenco dei servizi resi al cittadino e i relativi standard di qualità devono confluire nella Carta dei servizi di ciascuna Amministrazione in una logica orientata al miglioramento continuo dei servizi erogati a beneficio dei cittadini/utenti.

Per consentire l'effettivo esercizio dei diritti da parte dei cittadini, così come statuito dall'art. 11 del d.lgs. 286/1999, l'art. 32 del d.lgs. 33/2013 ha posto in capo alle pubbliche amministrazioni l'obbligo di pubblicare il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici, obbligo ribadito dall'ANAC nella Delibera n. 1310/2016 concernente *"Prime linee guida recanti indicazioni sull'attuazione degli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni contenute nel d.lgs. 33/2013 come modificato dal d.lgs. 97/2016"*.

2. Iter procedimentale

Preso atto della necessità di adottare la Carta dei servizi per il Ministero del lavoro e delle politiche sociali è stato avviato il processo diretto all'aggiornamento dell'elenco dei servizi e dei relativi standard di qualità erogati dall'Amministrazione.

A tal fine il Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPCT) ha predisposto una scheda Excel contenente le informazioni necessarie al corretto adempimento degli obblighi di pubblicazione inerenti agli standard di qualità dei servizi, sottoponendola, per opportuna condivisione e al fine di acquisire eventuali integrazioni e modificazioni, all'OIV. In particolare, la scheda, oggetto di rilevazione, che contiene le informazioni necessarie al corretto adempimento degli obblighi di pubblicazione circa gli standard di qualità dei servizi, evidenzia le *"dimensioni"* della qualità, principalmente individuate in accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia, nonché ulteriori *"dimensioni aggiuntive"* idonee a rappresentare con maggiore completezza la qualità effettiva del servizio erogato, specie laddove le peculiarità dello stesso non siano rese in maniera esaustiva dalle dimensioni principali, ovvero nel caso in cui l'Amministrazione eroghi servizi molto diversi tra di loro con la conseguente necessità di essere opportunamente caratterizzati per favorire una valutazione efficace delle effettive prestazioni.

A seguito delle valutazioni dell'OIV sono state avviate a cura del RPCT le interlocuzioni con i Centri di Responsabilità amministrativa ai fini dell'attività ricognitiva e previsiva diretta alla individuazione dei servizi da erogare all'utenza. In tale fase è stato, quindi, richiesto ai CdR di compilare la scheda, anche con eventuali dimensioni aggiuntive per consentire una più completa rappresentazione della qualità di servizi dotati di un certo grado di peculiarità.

Va detto che il lavoro di definizione degli standard qualitativi rappresenta un *work in progress*, tanto ciò vero che gli standard saranno oggetto di monitoraggio in modo tale da garantire costanti azioni di miglioramento per aumentare il livello di qualità dei medesimi. Altresì, l'elenco dei servizi va considerato come un documento dinamico e, pertanto, l'Amministrazione potrà prevedere l'erogazione di nuovi servizi all'utenza o, viceversa, la cessazione di altri.



Carta dei servizi

Sulla base delle informazioni fornite dai CdR, il RPCT ha elaborato i riscontri dell'indagine e ha proceduto alla versione definitiva della Carta dei servizi, nonché alla predisposizione del Decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali di adozione della Carta.

Nel processo di aggiornamento sopra descritto, spicca il ruolo di raccordo tra la struttura ministeriale e i cittadini e portatori di interessi diffusi ad opera dei CdR, i quali, tramite il costante raffronto con i propri *stakeholder* istituzionali, garantiscono la piena trasposizione delle istanze di questi ultimi nella riformulazione dei servizi erogati.

3. Coinvolgimento degli *stakeholder*

*A*l fine di garantire il massimo livello di raccordo tra le scelte dell'Amministrazione e i bisogni dell'utenza, in occasione del monitoraggio degli standard di qualità corrispondenti ai servizi erogati, sarà prevista un'apposita consultazione nell'ambito della quale gli *stakeholder*, previa visione del documento pubblicato sul sito del Ministero, potranno fornire eventuali indicazioni in merito alle effettive esigenze da soddisfare. Gli esiti della consultazione saranno, poi, previa opportuna valutazione, considerati ai fini dell'aggiornamento della Carta dei servizi.

4. Risultanze

*P*er il 2021, sono stati complessivamente individuati n. 20 servizi per il Ministero del lavoro e delle politiche sociali.

Nella Carta dei servizi vengono riportati:

- a. l'elenco sintetico dei servizi erogati per ciascun Centro di Responsabilità;
- b. le schede concernenti:
 - b.1 la denominazione del servizio;
 - b.2 le principali caratteristiche del servizio;
 - b.3 la modalità di erogazione
 - b.4 la tipologia di utenza;
 - b.5 l'organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente;
 - b.6 l'indirizzo della pagina web riguardante il servizio.
- c. le schede relative a:
 - c.1 dimensioni;
 - c.2 sottodimensioni;
 - c.3 indicatore;
 - c.4 formula indicatore;
 - c.5 valore programmato;
- d. schede riepilogative per servizio erogato.



Carta dei servizi

5. ELENCO SINTETICO SERVIZI EROGATI



Carta dei servizi

ELENCO SINTETICO DEI SERVIZI EROGATI		
SERVIZIO EROGATO	CENTRO DI RESPONSABILITA'	TIPOLOGIA DI UTENZA
Biblioteca	Direzione Generale per le politiche del personale, l'innovazione organizzativa, il bilancio – Ufficio Procedimenti disciplinari	Personale interno al Ministero e utenza esterna
Sito internet istituzionale www.lavoro.gov.it	Direzione Generale dei sistemi informativi, dell'innovazione tecnologica, del monitoraggio dati e della comunicazione	Cittadini, aziende, enti, associazioni, terzo settore, professionisti, imprese e qualsiasi altro soggetto interessato
URP online	Direzione Generale dei sistemi informativi, dell'innovazione tecnologica, del monitoraggio dati e della comunicazione	Cittadini, aziende, operatori pubblici e privati
Cliclavoro – portale della rete nazionale dei servizi per le politiche del lavoro	Direzione Generale dei sistemi informativi, dell'innovazione tecnologica, del monitoraggio dati e della comunicazione	Cittadini, aziende, operatori
Servizi Lavoro portale per l'accesso unico ai servizi digitali del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali	Direzione Generale dei sistemi informativi, dell'innovazione tecnologica, del monitoraggio dati e della comunicazione	Cittadini italiani e stranieri, aziende italiane e straniere, soggetti abilitati, personale delle DG del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali
Vidimazione libretti personali di radioprotezione (Allegato XXIII del d.lgs. n. 101/2020)	Direzione Generale dei rapporti di lavoro e delle relazioni industriali	Lavoratori dipendenti dai datori di lavoro di impresa esterna e lavoratori autonomi
Procedure di iscrizione nell'elenco dei medici autorizzati (Allegato XXI del d.lgs. n. 101/2020)	Direzione Generale dei rapporti di lavoro e delle relazioni industriali	Privati in possesso degli idonei requisiti
Procedure di iscrizione nell'elenco degli esperti di radioprotezione (Allegato XXI del d.lgs. 101/2020)	Direzione Generale dei rapporti di lavoro e delle relazioni industriali	Privati in possesso degli idonei requisiti

Carta dei servizi

Consultazione dei CCNL	Direzione Generale dei rapporti di lavoro e delle relazioni industriali	Soggetti individuali o collettivi residenti nel territorio nazionale
Riconoscimento qualifiche estere per l'esercizio in Italia della professione di consulente del lavoro	Direzione Generale dei rapporti di lavoro e delle relazioni industriali	Professionisti stranieri che intendano esercitare in Italia la professione di consulente del lavoro
Commissione di certificazione costituita presso il Ministero del lavoro – DG rapporti di lavoro e relazioni industriali	Direzione Generale dei rapporti di lavoro e delle relazioni industriali	Datori di lavoro con sedi in almeno due province o associati ad organizzazioni imprenditoriali che abbiano ricevuto dalla medesima Commissione la certificazione per schemi contrattuali a livello nazionale
Tenuta dell'albo delle commissioni di certificazione costituite presso le Università	Direzione Generale dei rapporti di lavoro e delle relazioni industriali	Università e fondazioni universitarie istanti e soggetti interessati alle procedure di certificazione
Servizi connessi all'emissione decreti autorizzazione alla CIGS	Direzione Generale degli ammortizzatori sociali e formazione	Aziende, lavoratori, rappresentanti sindacali e datoriali
Versamento dei contributi previdenziali nel Paese di appartenenza per i lavoratori stranieri in Italia	Direzione Generale per le politiche previdenziali e assicurative	Autorità estere, aziende e lavoratori stranieri
Versamento dei contributi previdenziali in Italia per i lavoratori italiani distaccati all'estero	Direzione Generale per le politiche previdenziali e assicurative	Imprese, lavoratori, consulenti del lavoro
Iscrizione al registro delle associazioni e degli enti che svolgono attività a favore degli stranieri – art. 54 del D.P.R. 31 agosto 1999, n. 394	Direzione Generale dell'immigrazione e delle politiche di integrazione	Enti ed associazioni che operano nel campo dell'integrazione sociale degli stranieri
Approvazione di programmi solidaristici di accoglienza	Direzione Generale dell'immigrazione e delle	Associazioni, enti e famiglie. Attori istituzionali coinvolti:



Carta dei servizi

temporanea di minori stranieri- DPCM 9 dicembre 1999, n. 535	politiche di integrazione	Ministero Affari Esteri, Ministero dell'Interno, Enti locali
Attività inerenti i minori stranieri non accompagnati – DPCM 9 dicembre 1999, n. 535	Direzione Generale dell'immigrazione e delle politiche di integrazione	Strutture di accoglienza, neo maggioresenni, tutori legali, avvocati. Attori istituzionali coinvolti: Ministero Affari Esteri, Ministero dell'Interno, Ministero della Giustizia, Enti locali
Autorizzazioni operazioni straordinarie impresa sociale (trasformazione, fusione e scissione, cessione d'azienda o di ramo di azienda) ai sensi dell'art. 12 del D.lgs. 3 luglio 2017 n. 112 e s.m.i. e del D.M. 27 aprile 2018 n. 50	Direzione Generale del terzo setto e della responsabilità sociale delle imprese	Imprese sociali
Iscrizione al Registro nazionale delle associazioni di promozione sociale ai sensi della legge 7 dicembre 2000, n. 383 e del D.M. 14 novembre 2001, n. 471 (in via transitoria secondo quanto previsto dall'art. 101 co. 2 e 3 del d.lgs. 3 luglio 2017, n. 117 e s.m.i.)	Direzione Generale del terzo setto e della responsabilità sociale delle imprese	Le associazioni di promozione sociale in possesso dei requisiti previsti dalla legge



Carta dei servizi

6. SCHEDE CENTRI DI RESPONSABILITA' AMMINISTRATIVA



Carta dei servizi

DIREZIONE GENERALE PER LE POLITICHE DEL PERSONALE,
L'INNOVAZIONE ORGANIZZATIVA, IL BILANCIO – UFFICIO
PROCEDIMENTI DISCIPLINARI

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	BIBLIOTECA
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	Il servizio prevede la consultazione dei testi su supporto cartaceo (libri, monografie, trattati, manuali) e on line (normativa). Assistenza per ricerche bibliografiche
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il servizio viene erogato mediante l'attività di sportello secondo orari prestabiliti per l'accesso al pubblico, oppure tramite telefono o e-mail
TIPOLOGIA DI UTENZA DEL SERVIZIO	Personale interno al Ministero e utenza esterna
ORGANO CUI NOTIFICARE LA PREVENTIVA DIFFIDA DEL RICORRENTE	Direttore Generale per le politiche del personale, l'innovazione organizzativa, il bilancio - U.P.D.
INDIRIZZO DELLA PAGINA WEB RIGUARDANTE IL SERVIZIO	https://www.lavoro.gov.it/documenti-e-norme/Biblioteca/Pagine/default.aspx

Carta dei servizi

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	90%
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, accessi alla pagina dedicata del sito web)/numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	80%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazione pervenute	100%
	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5

Carta dei servizi

		servizio		
Trasparenza	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata dei responsabili, del loro numero telefonico e della e-mail	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessario per l'aggiornamento su 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 su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	0%
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	80%
Continuità	Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzione, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio		Numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio	3

Carta dei servizi

Elasticità	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti	Numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili	95%
Flessibilità	Capacità del servizio erogato all'utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti	Numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utenti/numero totale di misure organizzative predisponibili	95%
Equità	Capacità del servizio erogato all'utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti	Numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/numero totale di misure organizzative predisponibili	95%
Efficienza	Capacità di erogare il servizio	Numero di misure	95%

Carta dei servizi

	ottimizzando il consumo di risorse	organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/numero totale di misure organizzative predisponibili	
Empatia	Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente	Numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/numero totale di misure organizzative predisponibili	95%



Carta dei servizi

DIREZIONE GENERALE DEI SISTEMI INFORMATIVI, DELL'INNOVAZIONE
TECNOLOGICA, DEL MONITORAGGIO DEI DATI E DELLA
COMUNICAZIONE

N. 1

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Sito internet istituzionale www.lavoro.gov.it
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	Il sito prevede, nell'ambito del processo di innovazione e digitalizzazione della P.A. la pubblicazione delle informazioni relative all'organizzazione, alle politiche, ai servizi, alla normativa, ai bandi, agli atti e ai procedimenti amministrativi di competenza del Ministero del lavoro e delle politiche sociali
MODALITA' DI EROGAZIONE	Rete internet
TIPOLOGIA DI UTENZA DEL SERVIZIO	Cittadini, aziende, enti, associazioni, Terzo settore, professionisti, imprese e qualsiasi altro soggetto interessato
ORGANO CUI NOTIFICARE LA PREVENTIVA DIFFIDA DEL RICORRENTE	Direttore Direzione Generale dei sistemi informativi, dell'innovazione tecnologica, del monitoraggio dati e della comunicazione
INDIRIZZO DELLA PAGINA WEB RIGUARDANTE IL SERVIZIO	www.lavoro.gov.it

Carta dei servizi

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Multicanale	Informazioni sul sito e su come accedere al servizio	Numero totale informazioni/contatti erogati via web / numero totale informazioni/contatti richiesti	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo entro il quale mettere a disposizione un nuovo contenuto o una nuova informazione dal momento della richiesta	Numero dei nuovi contenuti inseriti nel sito entro 3 giorni lavorativi/numero dei nuovi contenuti da inserire nel sito	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni lavorativi
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni concernenti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	3 giorni lavorativi
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web dell'informazione relativa alla tempistica programmata	Numero giorni per l'aggiornamento su web	3 giorni lavorativi
Efficacia	Conformità e	Regolarità della	Numero delle	100%

Carta dei servizi

	affidabilità	prestazione erogata	informazioni, atti normativi, documenti pubblicati entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento a cura degli uffici ministeriali/numero totale di atti, documenti o informazioni da pubblicare	
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero totale dei documenti o informazioni pubblicate /Numero totale delle istanze di pubblicazione pervenute	100%
Continuità	Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzione, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio		Numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio	5 giorni lavorativi
Elasticità	Capacità del servizio erogato all'utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti		Numero interventi predisposti per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto /Numero totale di misure organizzative approntabili	95%
Flessibilità	Capacità del servizio erogato all'utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti		Numero interventi predisposti per adeguare il servizio erogato all'Utenza	99%

Carta dei servizi

		esterna al variare delle specifiche richieste /Numero totale di interventi approntabili	
Equità	Capacità del servizio erogato all'utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti	Numero interventi predisposti per rendere il servizio erogato fruibile da tutti i possibili utenti/Numero totale di interventi approntabili	100%
Efficienza	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse	Numero di interventi predisposti per rendere il servizio erogato adeguato all'impiego ottimale delle risorse/ Numero totale di interventi approntabili	95%
Empatia	Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente	Numero di interventi/contatti predisposti per rendere il servizio personalizzato rispetto alle specifiche esigenze dei singoli utenti/Numero totale di interventi attuabili	99%



Carta dei servizi

N. 2

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	DEL	URP online
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	DEL	Il sito web prevede servizi di assistenza online e un'informazione aggiornata, attraverso la pubblicazione di FAQ, sui diversi temi: Europa, lavoro, giovani, politiche sociali, pari opportunità, immigrazione e rapporti di lavoro, per i profili di competenza del Ministero del lavoro. Le FAQ vengono costantemente aggiornate in relazione alle nuove norme introdotte e alle nuove richieste pervenute dagli utenti. Per rivolgere richieste specifiche, ossia non contenute/trattate nelle FAQ, si può compilare il Form apposito e ricevere la risposta tramite e-mail. Il sito URP online ha una sezione specifica in EVIDENZA, dove si trovano le FAQ sull'argomento più richiesto/trattato
MODALITA' EROGAZIONE	DI	Online della sezione URP on line del sito istituzionale; le FAQ e le e-mail, attraverso la compilazione di apposito form
TIPOLOGIA DI UTENZA DEL SERVIZIO		Cittadini, aziende, operatori pubblici e privati
ORGANO CUI NOTIFICARE LA PREVENTIVA DIFFIDA DEL RICORRENTE		Direttore Direzione Generale dei sistemi informativi, dell'innovazione tecnologica, del monitoraggio dati e della comunicazione
INDIRIZZO DELLA PAGINA WEB RIGUARDANTE IL SERVIZIO		www.urponline.lavoro.gov.it

Carta dei servizi

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Multicanale	Informazioni aggiornate tramite FAQ o tramite risposte web e risposte con e-mail	Numero totale informazioni/interventi erogati via web / numero totale informazioni/interventi richiesti	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	Entro 1 giorno lavorativo
	Procedure di contatto	Informazioni sulle modalità di contatto attraverso il form e attraverso la email del responsabile del servizio	Numero giorni per l'aggiornamento sul sito web delle modalità di contatto	Entro 5 giorni lavorativi
	Tempistiche di risposta	Tempistica di accoglimento della richiesta e di pubblicazione sul sito web della FAQ e della email	Numero giorni per l'aggiornamento su web	FAQ: 0 (istantaneo); e-mail: 5 giorni lavorativi
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche trattate/Numero pratiche pervenute	100%

Carta dei servizi

	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero pratiche evase/Numero totale delle istanze pervenute	95%
Continuità	Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzione, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio		Numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio	5 giorni lavorativi
Elasticità	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti		Numero interventi predisposti per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto /Numero totale di interventi approntabili	95%
Flessibilità	Capacità del servizio erogato all'utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti		Numero interventi predisposti per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste /Numero totale di interventi approntabili	95%
Equità	Capacità del servizio erogato all'utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti		Numero interventi predisposti per rendere il servizio erogato accessibile da tutti i possibili utenti/Numero totale di interventi approntabili	95%
Efficienza	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse		Numero interventi predisposti per rendere il servizio erogato ottimale	95%

Carta dei servizi

		rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di interventi approntabili	
Empatia	Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente	Numero di interventi/contatti predisposti per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/Numero totale di interventi approntabili	95%



Carta dei servizi

N. 3

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	DEL	Cliclavoro - portale unico della rete nazionale dei servizi per le politiche del lavoro
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	DEL	Il sito prevede un'informazione aggiornata in un mondo del lavoro in continuo cambiamento. Di particolare interesse gli incentivi previsti dalla legge e i finanziamenti, anche europei, messi a disposizione delle aziende, oltre alle opportunità di lavoro messe a disposizione dai servizi per il lavoro - pubblici e privati- in Italia e all'estero.
MODALITA' DI EROGAZIONE	DI	online - dal sito del Ministero del lavoro e delle politiche sociali
TIPOLOGIA DI UTENZA DEL SERVIZIO		Cittadini, aziende, operatori
ORGANO CUI NOTIFICARE LA PREVENTIVA DIFFIDA DEL RICORRENTE		Direttore Direzione Generale dei sistemi informativi, dell'innovazione tecnologica, del monitoraggio dati e della comunicazione
INDIRIZZO DELLA PAGINA WEB RIGUARDANTE IL SERVIZIO		www.cliclavoro.gov.it

Carta dei servizi

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Multicanale	Accesso on line dal portale clic lavoro del Ministero del lavoro e delle politiche sociali	Numero giornate di accessibilità al web /Numero giorni anno solare	95%
		Accesso tramite l'applicazione per iphone di Cliclavoro	Numero giornate di accessibilità dell'applicazione /Numero giorni anno solare	95%
		Accesso alle pagine di Clic lavoro dei vari social network e al blog dedicato	Numero giornate di accessibilità alle pagine dedicate dei social e del blog /Numero giorni anno solare	100%
Tempestività	Tempestività erogazione contenuti	Tempo massimo entro cui mettere on line il contenuto dal momento della richiesta	Numero dei contenuti pubblicati entro 5 giorni lavorativi /Numero totale delle nuove richieste di pubblicazione	100%
	Tempestività di acquisizione della comunicazione inerente i servizi	Ricezione della comunicazione	Tempo intercorrente tra l'invio della comunicazione e la sua registrazione al sistema telematico	tempo reale
	Tempestività accreditamento	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta di accreditamento per fruire dei servizi e l'accreditamento stesso	Tempo necessario per ricevere le credenziali di accreditamento	3 giorni lavorativi

Carta dei servizi

Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni lavorativi
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito delle informazioni concernenti le modalità di contatto	Numero giorni per l'aggiornamento sul sito web	3 giorni lavorativi
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web dell'informazione relativa alla tempistica programmata	Numero giorni per l'aggiornamento su web	3 giorni lavorativi
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità e pertinenza della prestazione erogata	Numero di contenuti di competenza del Ministero pubblicati entro 5 giorni lavorativi /Numero totale di contenuti da pubblicare	100%
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero totale di contenuti pubblicati/Numero totale di contenuti da pubblicare	100%
Continuità	Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzione, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio		Numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio	7 giorni lavorativi
Elasticità	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti		Numero interventi predisposti per adeguare il servizio	95%

Carta dei servizi

		erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto /Numero totale di interventi approntabili	
Flessibilità	Capacità del servizio erogato all'utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti	Numero interventi predisposti per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste /Numero totale di interventi approntabili	95%
Equità	Capacità del servizio erogato all'utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti	Numero interventi predisposti per rendere il servizio erogato accessibile da tutti i possibili utenti/Numero totale di interventi approntabili	100%
Efficienza	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse	Numero interventi predisposti per rendere il servizio erogato rispondente e calibrato rispetto al numero delle risorse/Numero totale di interventi attuabili	95%
Empatia	Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente	Numero di interventi predisposti per fornire un servizio personalizzato, rispetto alle reali e personali esigenze	95%



Carta dei servizi

		dei singoli utenti/Numero totale di interventi attuabili	
--	--	---	--

N. 4

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	DEL	Servizi Lavoro portale per l'accesso unico ai servizi digitali del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	DEL	Rappresenta lo strumento per accedere ai servizi ed adempimenti telematici gestiti dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali: <ul style="list-style-type: none"> - deposito telematico contratti di secondo livello; - autocertificazione ed esonero 60 x 1000; - distacco transnazionale e cabotaggio UE; - offerta di conciliazione - lavoro intermittente; - lavori usuranti; - monitoraggio Pubblica Amministrazione legge 68/1999; - dimissioni volontarie e risoluzione volontaria del rapporto di lavoro; - rapporto periodico sulla condizione di parità uomo-donna nel lavoro; - comunicazione per delocalizzazione dei servizi di call center; - Cassa integrazione guadagni straordinaria; comunicazione smart working; - registro ambiti territoriali; - istanza decontribuzione contratti di solidarietà; - sistema informativo minori extraue non accompagnati.
MODALITA' DI EROGAZIONE	DI	online
TIPOLOGIA DI UTENZA DEL SERVIZIO		Cittadini italiani e stranieri, aziende italiane e straniere, soggetti abilitati, personale delle DG del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali
ORGANO CUI NOTIFICARE LA PREVENTIVA DIFFIDA DEL RICORRENTE		Direttore Direzione Generale dei sistemi informativi, dell'innovazione tecnologica, del monitoraggio dati e della comunicazione
INDIRIZZO DELLA PAGINA WEB RIGUARDANTE IL SERVIZIO		servizi.lavoro.gov.it

Carta dei servizi

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Multicanale	Accesso on line dal portale servizi lavoro del Ministero del lavoro e delle politiche sociali	Numero giornate di accessibilità al web /Numero giorni anno solare	95%
		Accesso tramite applicazione mobile limitatamente alla procedura dimissioni telematiche	Numero giornate di accessibilità dell'applicazione /Numero giorni anno solare	95%
Continuità	Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzione, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio		Numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio	7 giorni lavorativi
Elasticità	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti		Numero interventi predisposti per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto /Numero totale di interventi approntabili	95%
Flessibilità	Capacità del servizio erogato all'utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti		Numero interventi predisposti per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste /Numero totale di interventi approntabili	95%

Carta dei servizi

Equità	Capacità del servizio erogato all'utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti	Numero interventi predisposti per rendere il servizio erogato accessibile da tutti i possibili utenti/Numero totale di interventi approntabili	100%
Efficienza	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse	Numero interventi predisposti per rendere il servizio erogato rispondente e calibrato rispetto al numero delle risorse/Numero totale di interventi attuabili	95%
Empatia	Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente	Numero di interventi predisposti per fornire un servizio personalizzato, rispetto alle reali e personali esigenze dei singoli utenti/Numero totale di interventi attuabili	95%



Carta dei servizi

DIREZIONE GENERALE DEI RAPPORTI DI LAVORO E DELLE RELAZIONI INDUSTRIALI

N. 1

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	DEL	Vidimazione libretti personali di radioprotezione (Allegato XXIII d.lgs. n. 101/2020)
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	DEL	Il servizio prevede la vidimazione dei libretti personali di radioprotezione intestati ai lavoratori esposti al rischio di radiazioni ionizzanti classificati in categoria A che accedono in zone controllate esercite da terzi.
MODALITA' DI EROGAZIONE	DI	Il servizio viene effettuato tramite vidimazione dei libretti personali di radioprotezione
TIPOLOGIA DI UTENZA DEL SERVIZIO		Lavoratori dipendenti dei datori di lavoro di impresa esterna e lavoratori autonomi
ORGANO CUI NOTIFICARE LA PREVENTIVA DIFFIDA DEL RICORRENTE		Direttore della Direzione Generale dei Rapporti di lavoro e delle Relazioni Industriali
INDIRIZZO DELLA PAGINA WEB RIGUARDANTE IL SERVIZIO		http://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/salute-e-sicurezza/focus-on/Libretto-personale-radioprotezione/Pagine/default.aspx

Carta dei servizi

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	85%
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, accessi alla pagina dedicata del sito web)/numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	90%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione: 30 giorni	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazione pervenute	100%
	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5

Carta dei servizi

Trasparenza		responsabile del servizio		
	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata dei responsabili, del loro numero telefonico e della e-mail	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessario per l'aggiornamento su web	5
	Eventuali spese a carico dell'utenza	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	Nota DG: non è possibile quantificare il numero di futuri/eventuali reclami, pertanto non si può valorizzare l'indicatore
	Compiutezza	Esastività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%
Continuità	Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzione, con l'approntamento di misure volte a limitare		Numero massimo di giorni dell'anno di disagio	Nota DG: si presume che il servizio sarà

Carta dei servizi

	al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio	dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio	erogato in modo continuativo e regolare e senza interruzioni. Pertanto, non è possibile valorizzare l'indicatore
Elasticità	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti	Numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili	100%
Flessibilità	Capacità del servizio erogato all'utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti	Numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato all'utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utenti/numero totale di misure organizzative predisponibili	100%
Equità	Capacità del servizio erogato all'utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti	Numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario	100%

Carta dei servizi

		a tutti i possibili utenti/numero totale di misure organizzative predisponibili	
Efficienza	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse	Numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/numero totale di misure organizzative predisponibili	100%
Empatia	Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente	Numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/numero totale di misure organizzative predisponibili	95%



Carta dei servizi

N. 2

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Procedura di iscrizione nell'elenco dei medici autorizzati (Allegato XXI del D.lgs. n. 101/2020)
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	La procedura di iscrizione nell'elenco dei medici autorizzati prevede la valutazione della idoneità dei titoli professionali per l'ammissione alla prova di esame, lo svolgimento delle attività di segreteria della Commissione d'esame dei medici autorizzati, lo svolgimento degli esami di abilitazione da parte della Commissione di esame, la verifica della documentazione necessaria per l'iscrizione nell'elenco con il conseguente rilascio del relativo attestato
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il servizio viene effettuato tramite esami di abilitazione e successivo rilascio di attestato di iscrizione
TIPOLOGIA DI UTENZA DEL SERVIZIO	Privati in possesso degli idonei requisiti
ORGANO CUI NOTIFICARE LA PREVENTIVA DIFFIDA DEL RICORRENTE	Direttore della Direzione Generale dei Rapporti di Lavoro e delle Relazioni Industriali
INDIRIZZO DELLA PAGINA WEB RIGUARDANTE IL SERVIZIO	www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/salute-e-sicurezza/focus-on/Medici-autorizzati/Pagine/default.aspx

Carta dei servizi

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	85%
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, accessi alla pagina dedicata del sito web)/numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	90%
Tempestività	Tempestività	Ammissione all'esame entro l'anno solare successivo a quello di presentazione della domanda e iscrizione negli elenchi entro 30 giorni dalla presentazione della domanda di iscrizione all'elenco	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazione pervenute	100%
	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle	Numero giorni necessari per	5

Carta dei servizi

Trasparenza		informazioni riguardanti il responsabile del servizio	l'aggiornamento su web	
	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata dei responsabili, del loro numero telefonico e della e-mail	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessario per l'aggiornamento su web	5
	Eventuali spese a carico dell'utenza	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	0 Nota DG: non è possibile quantificare il numero di futuri/eventuali reclami, pertanto non si può valorizzare l'indicatore
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%

Carta dei servizi

Continuità	Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzione, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio	Numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio	Nota DG: si presume che il servizio sarà erogato in modo continuativo e regolare e senza interruzioni. Pertanto, non è possibile valorizzare l'indicatore
Elasticità	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti	Numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili	100%
Flessibilità	Capacità del servizio erogato all'utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti	Numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato all'utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utenti/numero totale di misure organizzative predisponibili	100%
Equità	Capacità del servizio erogato all'utenza	Numero di misure	100%

Carta dei servizi

	esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti	organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/numero totale di misure organizzative predisponibili	
Efficienza	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse	Numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/numero totale di misure organizzative predisponibili	100%
Empatia	Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente	Numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/numero totale di misure organizzative predisponibili	90%



Carta dei servizi

N. 3

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Procedura di iscrizione nell'elenco degli esperti di radioprotezione (Allegato XXI d.lgs. 101/2020)
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	La procedura di iscrizione nell'elenco degli esperti di radioprotezione prevede la valutazione della idoneità dei titoli professionali per l'ammissione alla prova di esame, lo svolgimento delle attività di segreteria della Commissione d'esame degli esperti di radioprotezione, lo svolgimento degli esami di abilitazione da parte della Commissione di esame, la verifica della documentazione necessaria per l'iscrizione nell'elenco con il conseguente rilascio del relativo attestato
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il servizio viene effettuato tramite esami di abilitazione e successivo rilascio di attestato di iscrizione
TIPOLOGIA DI UTENZA DEL SERVIZIO	Privati in possesso degli idonei requisiti
ORGANO CUI NOTIFICARE LA PREVENTIVA DIFFIDA DEL RICORRENTE	Direttore della Direzione Generale dei Rapporti di lavoro e delle Relazioni Industriali
INDIRIZZO DELLA PAGINA WEB RIGUARDANTE IL SERVIZIO	www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/salute-e-sicurezza/focus-on/Esperti-qualificati/Pagine/default.aspx

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	85%
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, accessi alla pagina dedicata del sito web)/numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	90%
Tempestività	Tempestività	Ammissione all'esame entro l'anno solare successivo a quello di presentazione della domanda e iscrizione negli elenchi entro 30 giorni dalla presentazione della domanda di iscrizione all'elenco	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazione pervenute	100%
	Responsabili	Pubblicazione su sito	Numero giorni	5

Carta dei servizi

Trasparenza		web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	necessari per l'aggiornamento su web	
	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata dei responsabili, del loro numero telefonico e della e-mail	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessario per l'aggiornamento su web	5
	Eventuali spese a carico dell'utenza	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	Nota DG: non è possibile quantificare il numero di futuri/eventuali reclami, pertanto non si può valorizzare l'indicatore
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%

Carta dei servizi

Continuità	Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzione, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio	Numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio	0,00% Nota DG: si presume che il servizio sarà erogato in modo continuativo e regolare e senza interruzioni. Pertanto, non è possibile valorizzare l'indicatore
Elasticità	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti	Numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili	100%
Flessibilità	Capacità del servizio erogato all'utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti	Numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili	100%

Carta dei servizi

Equità	Capacità del servizio erogato all'utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti	Numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/numero totale di misure organizzative predisponibili	100%
Efficienza	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse	Numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/numero totale di misure organizzative predisponibili	100%
Empatia	Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente	Numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/numero totale di misure organizzative predisponibili	90%



Carta dei servizi

N. 4

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	DEL	Consultazione dei CCNL
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	DEL	Il servizio prevede la consultazione dei CCNL vigenti e storici
MODALITA' DI EROGAZIONE	DI	Il servizio viene effettuato tutti i giorni presso l'ufficio durante l'orario di servizio
TIPOLOGIA DI UTENZA DEL SERVIZIO		Soggetti individuali o collettivi residenti nel territorio nazionale
ORGANO CUI NOTIFICARE LA PREVENTIVA DIFFIDA DEL RICORRENTE		Direzione Generale dei rapporti di lavoro e delle relazioni industriali – divisione IV
INDIRIZZO DELLA PAGINA WEB RIGUARDANTE IL SERVIZIO		http://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/rapporti-di-lavoro-e-relazioni-industriali/focus-on/Contrattazione-collettiva/Pagine/default.aspx

Carta dei servizi

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	80%
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, accessi alla pagina dedicata del sito web)/numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	75%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazione pervenute	85%
	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni	Numero giorni necessari per l'aggiornamento	2

Carta dei servizi

Trasparenza		riguardanti il responsabile del servizio	su web	
	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata dei responsabili, del loro numero telefonico e della e-mail	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	2
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessario per l'aggiornamento su web	3
	Eventuali spese a carico dell'utenza	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	Nota DG: non esiste un tariffario. Pertanto, non è possibile valorizzare l'indicatore
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	Nota DG: nel passato non sono pervenuti reclami. Pertanto, non è possibile valorizzare l'indicatore
	Compiutezza	Esastività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	90%
Continuità	Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzione, con l'approntamento di misure volte a limitare		Per esempio: numero massimo di giorni dell'anno	Nota DG: il servizio viene erogato in modo

Carta dei servizi

	al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio	di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio	continuativo e regolare senza interruzione. Pertanto, non è possibile valorizzare l'indicatore
Elasticità	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti	Numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili	85%
Flessibilità	Capacità del servizio erogato all'utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti	Numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato all'utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utenti/numero totale di misure organizzative predisponibili	85%
Equità	Capacità del servizio erogato all'utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti	Numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili	100%

Carta dei servizi

		utenti/numero totale di misure organizzative predisponibili	
Efficienza	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse	Numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/numero totale di misure organizzative predisponibili	90%
Empatia	Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente	Numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/numero totale di misure organizzative predisponibili	90%



Carta dei servizi

N. 5

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	DEL	RICONOSCIMENTO QUALIFICHE ESTERE PER L'ESERCIZIO IN ITALIA DELLA PROFESSIONE DI CONSULENTE DEL LAVORO
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	DEL	Il servizio prevede che, ai sensi degli articoli 16 e ss. Del D.lgs. 206/2007, siano riconosciute qualifiche professionali estere ai fini dell'esercizio in Italia della professione di consulente del lavoro
MODALITA' DI EROGAZIONE	DI	Emanazione del provvedimento di accoglimento - rigetto dell'istanza entro 120 giorni dalla presentazione della stessa
TIPOLOGIA DI UTENZA DEL SERVIZIO		Professionisti stranieri che intendano esercitare in Italia la professione di consulente del lavoro
ORGANO CUI NOTIFICARE LA PREVENTIVA DIFFIDA DEL RICORRENTE		Direttore della D.G. dei rapporti di lavoro e delle relazioni industriali http://www.lavoro.gov.it/ministro-e-ministero/Il-ministero/Organizzazione/Pagine/DG-Rapporti-di-lavoro-e-relazioni-industriali.aspx
INDIRIZZO DELLA PAGINA WEB RIGUARDANTE IL SERVIZIO		https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/rapporti-di-lavoro-e-relazioni-industriali/focus-on/Disciplin-rapporto-lavoro/Pagine/Consulenti-del-lavoro.aspx

Carta dei servizi

Dimensioni	Sottodimensi oni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, accessi alla pagina dedicata del sito web)/numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione: 120 gg.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazione pervenute	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5
	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata dei responsabili, del loro numero	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5

Carta dei servizi

		telefonico e della e-mail		
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessario per l'aggiornamento su web	5
	Eventuali spese a carico dell'utenza	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	Nota DG: non esiste un tariffario. Pertanto, non è possibile valorizzare l'indicatore
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	Nota DG: non sono pervenuti reclami. Pertanto, non è possibile valorizzare l'indicatore
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%
Continuità	Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzione, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio		Numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio	0 Nota DG: non si sono verificate interruzioni del servizio
Equità	Capacità del servizio erogato all'utenza esterna di assicurare un		Numero di misure	Nota DG: le richieste vengono trattate in ordine

Carta dei servizi

	trattamento paritario a tutti i possibili utenti	organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/numero totale di misure organizzative predisponibili	cronologico, in linea con le tempistiche previste dai termini del procedimento e tenuto conto delle necessità di integrazioni/ approfondimenti connesse alle singole richieste pervenute
Efficienza	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse	Numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/numero totale di misure organizzative predisponibili	Nota DG: dal giugno 2020 il servizio viene erogato esclusivamente in modalità telematica, attraverso apposita piattaforma ministeriale dedicata che ha reso rapide le interlocuzioni con l'utenza. I flussi documentali digitali hanno inoltre permesso di eliminare il cartaceo in quanto tutto il procedimento si svolge sulla piattaforma digitale che funge anche da archivio documentale.
Empatia	Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente	Numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office	Nota DG: le richieste vengono trattate in ordine cronologico, in linea con le tempistiche previste dai termini del procedimento e tenuto conto delle necessità di integrazioni/approfondimenti connesse alle singole

Carta dei servizi

		flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/numero totale di misure organizzative predisponibili	richieste pervenute. L'istruttoria e le interlocuzioni con l'utenza si svolgono attraverso un'apposita piattaforma dedicata
--	--	--	--



Carta dei servizi

N. 6

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	COMMISSIONE DI CERTIFICAZIONE COSTITUITA PRESSO IL MINISTERO DEL LAVORO - D.G. RAPPORTI DI LAVORO E RELAZIONI INDUSTRIALI
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	Il servizio prevede che, nei casi previsti dall'art. 76, c. 1 lett. C) bis, d.lgs. n. 276/2003, sia fornita la certificazione degli schemi di contratto di lavoro.
MODALITA' DI EROGAZIONE	Emanazione del provvedimento di accoglimento - rigetto dell'istanza entro un mese dalla presentazione della stessa
TIPOLOGIA DI UTENZA DEL SERVIZIO	Datori di lavoro con sedi in almeno due province, o associati ad organizzazioni imprenditoriali che abbiano avuto certificati schemi contrattuali a livello nazionale
ORGANO CUI NOTIFICARE LA PREVENTIVA DIFFIDA DEL RICORRENTE	Direttore della D.G. dei rapporti di lavoro e delle relazioni industriali http://www.lavoro.gov.it/ministro-e-ministero/Il-ministero/Organizzazione/Pagine/DG-Rapporti-di-lavoro-e-relazioni-industriali.aspx
INDIRIZZO DELLA PAGINA WEB RIGUARDANTE IL SERVIZIO	http://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/rapporti-di-lavoro-e-relazioni-industriali/focus-on/Disciplina-rapporto-lavoro/Pagine/Commissioni-di-certificazione-dei-contratti-di-lavoro.aspx

Carta dei servizi

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	60% Nota DG: Il valore inserito sconta le incertezze connesse all'adozione di disposizioni limitative dell'accesso agli uffici pubblici in relazione all'andamento della pandemia da Covid-19.
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, accessi alla pagina dedicata del sito web)/numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	95%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo	100%

Carta dei servizi

		prestazione: gg. 30	previsto/Numero totale delle richieste di prestazione pervenute	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5
	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata dei responsabili, del loro numero telefonico e della e-mail	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessario per l'aggiornamento su web	5
	Eventuali spese a carico dell'utenza	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	Nota DG: non esiste un tariffario. Pertanto, non è possibile valorizzare l'indicatore.
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	80%
	Compiutezza	Esaustività della	Numero totale	100%

Carta dei servizi

		prestazione erogata	dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	
Continuità	Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzione, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio		Numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio	0
Elasticità	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti		Numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili	70% Nota DG: in caso di necessità la commissione, per rispettare i tempi previsti, può operare, a livello istruttorio, tramite sottocommissioni.
Flessibilità	Capacità del servizio erogato all'utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti		Numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato all'utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utenti/numero totale di misure organizzative predisponibili	70% Nota DG: in caso di necessità la commissione, per rispettare i tempi previsti, può operare a livello istruttorio tramite sottocommissioni che possono effettuare adeguati approfondimenti

Carta dei servizi

			in relazione al contenuto e alla complessità delle istanze pervenute.
Equità	Capacità del servizio erogato all'utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti	Numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/numero totale di misure organizzative predisponibili	100% Nota DG: le richieste vengono trattate in ordine cronologico, in linea con le tempistiche previste dai termini del procedimento.
Efficienza	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse	Numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/numero totale di misure organizzative predisponibili	70% Nota DG: gestione prevalentemente informatica delle istanze pervenute con riduzione dei costi connessi all'utilizzo della carta e del toner per la stampa dei documenti.
Empatia	Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente	Numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni	100% Nota DG: di ciascuna istanza viene valutata la completezza documentale e l'eventuale necessità di integrazioni a fini



Carta dei servizi

		individuali dei singoli utenti/numero totale di misure organizzative predisponibili	istruttori. La commissione ha facoltà di procedere all'audizione delle parti.
--	--	---	---



Carta dei servizi

N. 7

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	TENUTA DELL'ALBO DELLE COMMISSIONI DI CERTIFICAZIONE COSTITUITE PRESSO LE UNIVERSITA'
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	IL SERVIZIO PREVEDE LA TENUTA DELL'ALBO DELLE COMMISSIONI DI CERTIFICAZIONE AI SENSI DELL'ART. 76 DEL D.LGS. N. 276/2003
MODALITA' DI EROGAZIONE	Emanazione del provvedimento di inserimento nell'albo entro un mese dalla richiesta e pubblicazione sul sito ministeriale
TIPOLOGIA DI UTENZA DEL SERVIZIO	Università e fondazioni universitarie istanti e soggetti interessati alle procedure di certificazione
ORGANO CUI NOTIFICARE LA PREVENTIVA DIFFIDA DEL RICORRENTE	Direttore della D.G. dei rapporti di lavoro e delle relazioni industriali http://www.lavoro.gov.it/ministro-e-ministero/Il-ministero/Organizzazione/Pagine/DG-Rapporti-di-lavoro-e-relazioni-industriali.aspx
INDIRIZZO DELLA PAGINA WEB RIGUARDANTE IL SERVIZIO	http://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/rapporti-di-lavoro-e-relazioni-industriali/focus-on/Disciplin-rapporto-lavoro/Pagine/Commissioni-di-certificazione-dei-contratti-di-lavoro.aspx

Carta dei servizi

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	60% Nota DG: il valore inserito sconta le incertezze connesse all'adozione di disposizioni limitative dell'accesso agli uffici pubblici in relazione all'andamento della pandemia da Covid-19.
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, accessi alla pagina dedicata del sito web)/numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	95%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo	100%

Carta dei servizi

		prestazione: gg. 30	previsto/Numero totale delle richieste di prestazione pervenute	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5
	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata dei responsabili, del loro numero telefonico e della e-mail	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessario per l'aggiornamento su web	5
	Eventuali spese a carico dell'utenza	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	Nota DG: non esiste un tariffario. Pertanto, non è possibile valorizzare l'indicatore
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	80%
	Compiutezza	Esastività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti	100%

Carta dei servizi

			conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	
Continuità	Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzione, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio		Numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio	0
Elasticità	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti		Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili	80% Nota DG: a supporto del personale già dedicato a tale attività, è stata affiancata un'ulteriore unità di personale con funzioni di segreteria/ monitoraggio.
Flessibilità	Capacità del servizio erogato all'utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti		Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato all'utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utenti/numero totale di misure organizzative predisponibili	80% Nota DG: l'affiancamento della nuova unità di personale, con compiti di segreteria amministrativa, consente un maggior approfondimento delle problematiche tecnico-

Carta dei servizi

			giuridiche connesse alla gestione dell'albo.
Equità	Capacità del servizio erogato all'utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti	Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/numero totale di misure organizzative predisponibili	100% Nota DG: le richieste vengono trattate in ordine cronologico, in linea con le tempistiche previste dai termini del procedimento.
Efficienza	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse	Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/numero totale di misure organizzative predisponibili	70% Nota DG: gestione prevalentemente informatica delle istanze pervenute con riduzione dei costi connessi all'utilizzo della carta e del toner per la stampa dei documenti.
Empatia	Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente	Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli	100% Nota DG: di ciascuna istanza viene valutata la completezza documentale e

Carta dei servizi

		Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/numero totale di misure organizzative predisponibili	l'eventuale necessità di integrazioni a fini istruttori.
--	--	--	--



Carta dei servizi

DIREZIONE GENERALE DEGLI AMMORTIZZATORI SOCIALI E DELLA FORMAZIONE

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	DEL	Servizi connessi all'emissione decreti autorizzazione alla CIGS
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	DEL	I servizi sono connessi ai procedimenti per l'autorizzazione della CIGS e rivolti alle aziende e ai lavoratori e agli utenti finali. Essi si sostanziano principalmente in risposte sulla corretta applicazione della normativa su questioni tecniche e informazioni sullo stato di avanzamento del procedimento amministrativo.
MODALITA' EROGAZIONE	DI	note di risposta a quesiti, apertura dell'ufficio al pubblico su appuntamento tutti i giovedì, caselle di posta istituzionali per la risoluzione dei problemi informatici legati all'utilizzo di cigs.on line.
TIPOLOGIA DI UTENZA DEL SERVIZIO		aziende, lavoratori, rappresentanti sindacali e datoriali.
ORGANO CUI NOTIFICARE LA PREVENTIVA DIFFIDA DEL RICORRENTE		Direzione Generale degli Ammortizzatori Sociali e della Formazione
INDIRIZZO DELLA PAGINA WEB RIGUARDANTE IL SERVIZIO		www.lavoro.gov.it/ammortizzatori-sociali mentre l'anno scorso era http://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/ammortizzatori-sociali/focus-on/CIGS/Pagine/Cassa-integrazione-guadagni-straordinaria-CIGS.aspx

Carta dei servizi

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	%
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, accessi alla pagina dedicata del sito web)/numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazione pervenute	90%
	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5

Carta dei servizi

		servizio		
Trasparenza	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata dei responsabili, del loro numero telefonico e della e-mail	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessario per l'aggiornamento su web	5
	Eventuali spese a carico dell'utenza	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	Non sono previste spese a carico dell'utente
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	2%
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	70%
Continuità	Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzione, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio		Numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio	20

Carta dei servizi

Elasticità	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti	Numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili	80%
Flessibilità	Capacità del servizio erogato all'utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti	Numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato all'utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utenti/numero totale di misure organizzative predisponibili	98%
Equità	Capacità del servizio erogato all'utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti	Numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/numero totale di misure organizzative predisponibili	98%
Efficienza	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse	Numero di misure organizzative predisposte per	98%

Carta dei servizi

		rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/numero totale di misure organizzative predisponibili	
Empatia	Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente	Numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/numero totale di misure organizzative predisponibili	98%



Carta dei servizi

DIREZIONE GENERALE PER LE POLITICHE PREVIDENZIALI E ASSICURATIVE

N. 1

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	DEL	Versamento dei contributi previdenziali nel Paese di appartenenza per i lavoratori stranieri in Italia
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	DEL	concessione, su richiesta dell'autorità estera, dell'esonero dall'obbligo del versamento dei contributi previdenziali in Italia, per i lavoratori stranieri distaccati in Italia, in applicazione di convenzioni internazionali di sicurezza sociale.
MODALITA' EROGAZIONE	DI	attestato di esonero
TIPOLOGIA DI UTENZA DEL SERVIZIO		Autorità estere, aziende e lavoratori stranieri
ORGANO CUI NOTIFICARE LA PREVENTIVA DIFFIDA DEL RICORRENTE		Direttore generale Politiche previdenziali ed assicurative http://www.lavoro.gov.it/ministro-e-ministero/Il-ministero/Organizzazione/Pagine/DG-per-le-politiche-previdenziali-e-assicurative.aspx
INDIRIZZO DELLA PAGINA WEB RIGUARDANTE IL SERVIZIO		http://www.lavoro.gov.it/ministro-e-ministero/Il-ministero/Organizzazione/Pagine/DG-per-le-politiche-previdenziali-e-assicurative.aspx

Carta dei servizi

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono. È previsto anche l'invio di documentazione in formato cartaceo	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, accessi alla pagina dedicata del sito web)/numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazione pervenute	100%
	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	10

Carta dei servizi

Trasparenza	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata dei responsabili, del loro numero telefonico e della e-mail	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	10
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessario per l'aggiornamento su web	10
	Eventuali spese a carico dell'utenza	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	Nessuna spesa
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	Nessun reclamo
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%
Continuità	Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzione, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio		Per esempio: numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio	Nessuna interruzione



Carta dei servizi

N. 2

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	DEL	Versamento dei contributi previdenziali in Italia per i lavoratori italiani distaccati all'estero
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	DEL	richiesta all'autorità estera dell'esonero dall'obbligo del versamento dei contributi previdenziali per i lavoratori italiani distaccati all'estero
MODALITA' EROGAZIONE	DI	a seguito di una richiesta scritta dell'impresa distaccante il lavoratore italiano, si richiede all'autorità estera l'esonero che, qualora venga concesso, viene comunicato alla ditta
TIPOLOGIA DI UTENZA DEL SERVIZIO		Imprese, lavoratori, consulenti del lavoro
ORGANO CUI NOTIFICARE LA PREVENTIVA DIFFIDA DEL RICORRENTE		Direttore generale Politiche previdenziali ed assicurative
INDIRIZZO DELLA PAGINA WEB RIGUARDANTE IL SERVIZIO		http://www.lavoro.gov.it/ministro-e-ministero/Il-ministero/Organizzazione/Pagine/DG-per-le-politiche-previdenziali-e-assicurative.aspx

Carta dei servizi

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono. È previsto anche l'invio di documentazione in formato cartaceo	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, accessi alla pagina dedicata del sito web)/numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazione pervenute	100%
	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	10

Carta dei servizi

Trasparenza	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata dei responsabili, del loro numero telefonico e della e-mail	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	10
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessario per l'aggiornamento su web	10
	Eventuali spese a carico dell'utenza	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	Nessuna spesa
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	Nessun reclamo
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%
Continuità	Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzione, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio		Per esempio: numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio	Nessuna interruzione



Carta dei servizi

DIREZIONE GENERALE DELL'IMMIGRAZIONE E DELLE POLITICHE DI INTEGRAZIONE

N. 1

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	DEL	ISCRIZIONE AL REGISTRO DELLE ASSOCIAZIONI E DEGLI ENTI CHE SVOLGONO ATTIVITA' A FAVORE DEGLI STRANIERI - ART. 54 DEL D.P.R. 31 AGOSTO 1999 N. 394
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	DEL	Il registro rappresenta uno strumento di certificazione del grado di solidità organizzativa e patrimoniale degli enti che operano nel campo dell'integrazione sociale degli stranieri. L'istruttoria delle istanze è finalizzata alla verifica della sussistenza di tutti i requisiti previsti dalla normativa di riferimento. la procedura si conclude con l'iscrizione disposta tramite decreto ministeriale
MODALITA' EROGAZIONE	DI	Pubblicazione informazioni e dati statistici sul sito istituzionale, front office, utilizzo del sistema informativo minori per l'inserimento delle relazioni annuali obbligatorie da parte delle associazioni iscritte al registro (www.registroassociazioni.it)
TIPOLOGIA DI UTENZA DEL SERVIZIO		Enti e associazioni che operano nel campo dell'integrazione sociale degli stranieri
ORGANO CUI NOTIFICARE LA PREVENTIVA DIFFIDA DEL RICORRENTE		http://www.lavoro.gov.it/ministro-e-ministero/Il-ministero/Organizzazione/Pagine/DG-immigrazione-e-delle-politiche-di-integrazione.aspx
INDIRIZZO DELLA PAGINA WEB RIGUARDANTE IL SERVIZIO		http://www.registroassociazioni.it http://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/immigrazione/Pagine/default.aspx

Carta dei servizi

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	2%
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, accessi alla pagina dedicata del sito web)/numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione: gg. 90	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazione pervenute	100%
	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	3

Carta dei servizi

Trasparenza	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata dei responsabili, del loro numero telefonico e della e-mail	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	3
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessario per l'aggiornamento su web	3
	Eventuali spese a carico dell'utenza	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	2%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%



Carta dei servizi

N. 2

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	DEL	Approvazione di programmi solidaristici di accoglienza temporanea di minori stranieri - DPCM 9 dicembre 1999, n.535
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	DEL	È effettuata una attività istruttoria relativa alla documentazione presentata da associazioni, enti e famiglie. L'istruttoria è finalizzata alla verifica della normativa di riferimento: analisi dei programmi presentati dalle associazioni e dagli enti, valutazione preliminare dell'affidabilità del proponente (art.8. comma 3, D.P.C.M. 535/99), acquisizione documentazione enti e associazioni, anche estere, approvazione del programma e rilascio nulla osta e proroghe. Inoltre, si rilasciano pareri in merito al rilascio del visto d'ingresso per gruppi non rientranti nella casistica ma inerenti gruppi sportivi o artistici.
MODALITA' EROGAZIONE	DI	Pubblicazione di informazioni, format, dati e pubblicazioni prodotte sul sito istituzionale
TIPOLOGIA DI UTENZA DEL SERVIZIO		Associazioni enti e famiglie. Attori istituzionali coinvolti: Ministero Affari Esteri, Ministero dell'Interno, enti locali
ORGANO CUI NOTIFICARE LA PREVENTIVA DIFFIDA DEL RICORRENTE		http://www.lavoro.gov.it/ministro-e-ministero/Il-ministero/Organizzazione/Pagine/DG-immigrazione-e-delle-politiche-di-integrazione.aspx
INDIRIZZO DELLA PAGINA WEB RIGUARDANTE IL SERVIZIO		https://sima.lavoro.gov.it/

Carta dei servizi

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	100%
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, accessi alla pagina dedicata del sito web)/numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	10%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione: gg. 45	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazione pervenute	100%
	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	3

Carta dei servizi

Trasparenza		responsabile del servizio		
	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata dei responsabili, del loro numero telefonico e della e-mail	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	3
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessario per l'aggiornamento su web	3
	Eventuali spese a carico dell'utenza	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	0
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	1%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	99%
NOTA DG	La Direzione Generale dell'immigrazione e delle politiche di integrazione del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, in considerazione delle misure di contrasto dell'emergenza sanitaria da COVID-19 recentemente adottate a livello nazionale e internazionale e, più specificamente della delibera del Consiglio dei Ministri del 31 gennaio 2020, per mezzo della quale è stato dichiarato, per sei mesi, lo stato di emergenza in conseguenza del rischio sanitario connesso al COVID-19 e			



Carta dei servizi

	<p>delle successive proroghe, ha temporaneamente sospeso- in accordo con il Ministero degli Esteri e il Ministero della Salute- lo svolgimento dei programmi solidaristici di accoglienza dei minori stranieri, di cui all'art. 33 del d.lgs. 286/1998 e agli artt. 8 e 9 del DPCM 535/1999, e il relativo procedimento di approvazione. Ci si riserva, pertanto, di indicare in corso di monitoraggio il reale valore indicativo dello standard qualità del servizio erogato, sulla base dell'eventuale ripresa dei citati programmi.</p>
--	--



Carta dei servizi

N. 3

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	DEL	ATTIVITA' INERENTI I MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI - DPCM 9 dicembre 1999, n. 535
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	DEL	Attività istruttoria relativa a: Rilascio pareri in merito al percorso di integrazione intrapreso durante la minore età del cittadino straniero non accompagnato (ai fini della conversione del permesso di soggiorno) ai sensi dell'art. 32 comma 1 bis, del d.lgs. 25 luglio 1998, n. 286, così come novellato dall'art.13, comma 1, della Legge 7 aprile 2017, n. 47. Svolgimento di indagini familiari nei paesi d'origine. Produzione dei relativi atti amministrativi. Inoltre, viene svolta l'attività censimentaria.
MODALITA' EROGAZIONE	DI	Pubblicazione informazioni e format sul sito istituzionale, front office 36 ore settimanali, pubblicazione dati statistici sul sito istituzionale; utilizzo del sistema informativo minori (SIM)
TIPOLOGIA DI UTENZA DEL SERVIZIO		Strutture di accoglienza, neo maggiorenni, tutori legali, avvocati, attori istituzionali coinvolti (Ministero Affari Esteri, Ministro dell'Interno, Ministero della Giustizia, Enti locali)
ORGANO CUI NOTIFICARE LA PREVENTIVA DIFFIDA DEL RICORRENTE		http://www.lavoro.gov.it/ministro-e-ministero/Il-ministero/Organizzazione/Pagine/DG-immigrazione-e-delle-politiche-di-integrazione.aspx
INDIRIZZO DELLA PAGINA WEB RIGUARDANTE IL SERVIZIO		https://sim.lavoro.gov.it/

Carta dei servizi

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	10%
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, accessi alla pagina dedicata del sito web)/numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione: gg. 30	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazione pervenute	100%
	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	3

Carta dei servizi

Trasparenza	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata dei responsabili, del loro numero telefonico e della e-mail	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	3
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessario per l'aggiornamento su web	3
	Eventuali spese a carico dell'utenza	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	2%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%
Continuità	Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzione, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio		Numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio	100%
Elasticità	Capacità del servizio erogato all'Utenza		Numero di misure	100%



Carta dei servizi

	esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti	organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili	
--	---	---	--



Carta dei servizi

DIREZIONE GENERALE DEL TERZO SETTORE E DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE DELLE IMPRESE

N. 1

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	DEL	Autorizzazioni operazioni straordinarie impresa sociale (trasformazione, fusione e scissione, cessione d'azienda o di ramo d'azienda) ai sensi dell'articolo 12 del decreto legislativo 3 luglio 2017, n. 112 e s.m.i. e del D.M. 27 aprile 2018, n. 50
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	DEL	L'Ufficio, a seguito di istruttoria, autorizza le imprese sociali che presentano istanza – salvo quanto previsto dal Codice Civile per le società cooperative – ad effettuare le operazioni straordinarie di trasformazione, fusione e scissione, cessione d'azienda o ramo d'azienda
MODALITA' EROGAZIONE	DI	Il servizio viene erogato su istanza di parte a seguito della presentazione della documentazione di cui al D.M. n. 50 del 27 aprile 2018
TIPOLOGIA DI UTENZA DEL SERVIZIO		IMPRESE SOCIALI
ORGANO CUI NOTIFICARE LA PREVENTIVA DIFFIDA DEL RICORRENTE		In caso di mancata adozione del provvedimento entro i 90 giorni procedurali (al netto di eventuali sospensioni ex lege 241/1990 e dei tempi di partecipazione procedimentale necessari in caso di istruttoria con esito negativo successivi al preavviso di rigetto ai sensi dell'articolo 10 bis della stessa) l'autorizzazione si intende concessa
INDIRIZZO DELLA PAGINA WEB RIGUARDANTE IL SERVIZIO		http://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/Terzo-settore-e-responsabilita-sociale-impresefocus-on/Impresa-sociale/Pagine/default.aspx

Carta dei servizi

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, accessi alla pagina dedicata del sito web)/numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100% Nota DG: Possibile ricevere informazioni tramite strumenti informatici e telematici e presentare istanze via posta elettronica certificata
	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione: 90 giorni al netto di eventuali sospensioni ai sensi della L. 241/1990 e dei tempi di partecipazione procedimentale in caso di preavviso di rigetto ex articolo 10 bis della L. 241/1990	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazione pervenute	100% Nota DG: Il termine decorre dal ricevimento della documentazione necessaria.
	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5
	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla	Numero giorni necessari per	5

Carta dei servizi

Trasparenza		pagina web dedicata dei responsabili, del loro numero telefonico e della e-mail	l'aggiornamento su web	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessario per l'aggiornamento su web	5
	Eventuali spese a carico dell'utenza	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	Nota DG: Non sono previste spese
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	N.D. Nota DG: Non sono pervenuti reclami
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%
Continuità	Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzione, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio		Per esempio: numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio	N.D. Nota DG: Il servizio viene erogato secondo i termini procedurali previsti dalla legge. Non sono stati riscontrati

Carta dei servizi

			né sono prevedibili casi di interruzione del servizio
Elasticità	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti	Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili	N.D. Nota DG: Al momento i casi di richiesta sono in aumento a seguito della modifica normativa; non ci sono margini per sostenere il servizio a parità di risorse
Flessibilità	Capacità del servizio erogato all'utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti	Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato all'utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utenti/numero totale di misure organizzative predisponibili	N.D. Nota DG: Le caratteristiche dell'attività procedimentale sono determinate da legge e da regolamento
Equità	Capacità del servizio erogato all'utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti	Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio	N.D. Nota DG: Le caratteristiche dell'attività procedimentale

Carta dei servizi

		erogato paritario a tutti i possibili utenti/numero totale di misure organizzative predisponibili	sono determinate da legge e dal regolamento
Efficienza	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse	Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/numero totale di misure organizzative predisponibili	N.D.
Empatia	Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente	Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/numero totale di misure organizzative predisponibili	N.D. Nota DG: Le caratteristiche dell'attività procedimentale sono determinate da legge e dal regolamento



Carta dei servizi

N. 2

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	DEL	Iscrizione al Registro nazionale delle associazioni di promozione sociale ai sensi della legge 7 dicembre 2000, n. 383 e del d.m. 14 novembre 2001, n. 471 (in via transitoria secondo quanto previsto dall'art. 101 co. 2 e 3 del d.lgs. 3 luglio 2017, n. 117 e s.m.i.)
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	DEL	Il servizio prevede l'iscrizione al Registro nazionale delle associazioni di promozione sociale a carattere nazionale e delle loro articolazioni territoriali e dei loro circoli affiliati
MODALITA' DI EROGAZIONE	DI	Il servizio viene erogato a seguito di una istruttoria che, accertata la sussistenza dei requisiti di legge, si conclude con un decreto direttoriale di iscrizione al Registro nazionale delle A.P.S.
TIPOLOGIA DI UTENZA DEL SERVIZIO		Le associazioni di promozione sociale in possesso dei requisiti previsti dalla legge
ORGANO CUI NOTIFICARE LA PREVENTIVA DIFFIDA DEL RICORRENTE		in caso di mancata adozione del provvedimento entro i 60 gg. procedurali (al netto di eventuali sospensioni e dei tempi di partecipazione procedimentale in caso di esito negativo dell'istruttoria con preavviso di rigetto ai sensi dell'art. 10 bis) l'iscrizione si intende perfezionata
INDIRIZZO DELLA PAGINA WEB RIGUARDANTE IL SERVIZIO		https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/Terzo-settore-e-responsabilita-sociale-impresefocus-on/Associazionismo-sociale/Pagine/Registro-nazionale-delle-associazioni-di-promozione-sociale.aspx

Carta dei servizi

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, accessi alla pagina dedicata del sito web)/numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100% Nota DG: unica eccezione la ricezione dell'istanza e il rilascio del provvedimento finale che avvengono per raccomandata qualora l'utente non sia dotato di posta elettronica certificata
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione: 60 giorni (al netto di sospensioni e di eventuale preavviso di rigetto)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazione pervenute	100% Nota DG: il termine di 60 giorni deriva dal DPCM sui tempi procedurali ed è soggetto alle sospensioni e interruzioni nei casi di cui alla legge n. 241/1990. È previsto il silenzio assenso attraverso cui, in caso di mancata adozione del provvedimento, l'iscrizione si perfeziona

Carta dei servizi

Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5
	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata dei responsabili, del loro numero telefonico e della e-mail	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessario per l'aggiornamento su web	5 Nota DG: a seguito dell'avvenuta iscrizione delle associazioni nazionali è aggiornato l'elenco degli enti iscritti pubblicato sul sito
	Eventuali spese a carico dell'utenza	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	Nota DG: non pertinente, poiché non sono previste spese a carico dell'utente
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	N.D. Nota DG: di norma non pervengono reclami; possono essere

Carta dei servizi

				impugnati i provvedimenti di rigetto
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100% con riferimento ai tempi procedurali
Continuità	Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzione, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio		Per esempio: numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio	N.D. Nota DG: il servizio viene erogato secondo i termini procedurali previsti dalla legge. L'erogazione di informazioni avviene anche attraverso quanto pubblicato sul sito istituzionale, consultabile anche fuori dall'orario di ufficio
Elasticità	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti		Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di	N.D. Nota DG: in caso di variazioni del volume di istanze sarà necessario un incremento della dotazione di personale

Carta dei servizi

		servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili	dall'esterno
Flessibilità	Capacità del servizio erogato all'utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti	Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato all'utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utenti/numero totale di misure organizzative predisponibili	N.D. Nota DG: le caratteristiche dell'attività procedimentale sono determinate da legge e dal regolamento
Equità	Capacità del servizio erogato all'utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti	Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/numero totale di misure organizzative predisponibili	N.D. Nota DG: le caratteristiche dell'attività procedimentale sono determinate da legge e dal regolamento
Efficienza	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse	Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al	N.D. Nota DG: le caratteristiche dell'attività procedimentale sono determinate da

Carta dei servizi

		consumo delle risorse/numero totale di misure organizzative predisponibili	legge e dal regolamento
Empatia	Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente	Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/numero totale di misure organizzative predisponibili	N.D. Nota DG: le caratteristiche dell'attività procedimentale sono determinate da legge e dal regolamento



Carta dei servizi

7. Appendice

Schede riepilogative dei servizi erogati dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

Carta dei servizi

DIREZIONE GENERALE POLITICHE DEL PERSONALE, INNOVAZIONE ORGANIZZATIVA, IL BILANCIO - U.P.D.				
Denominazione del servizio	BIBLIOTECA			
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio prevede la consultazione dei testi su supporto cartaceo (libri, monografie, trattati, manuali) e on line (normativa). Assistenza per ricerche bibliografiche			
Modalità di erogazione	Il servizio viene erogato mediante l'attività di sportello secondo orari prestabiliti per l'accesso del pubblico, oppure tramite telefono o mail.			
Tipologia di utenza del servizio	Personale interno al Ministero e utenza esterna.			
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	Direttore Generale per le politiche del personale, l'innovazione organizzativa, il bilancio - U.P.D.			
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	https://www.lavoro.gov.it/documenti-e-norme/Biblioteca/Pagine/default.aspx			
<i>Dimensioni</i>	<i>Sottodimensioni</i>	<i>Descrizione indicatore</i>	<i>Formula indicatore</i>	<i>Valore programmato (&)</i>
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	90%
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono, fax	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, fax, accessi alla pagina dedicata del sito web)/ numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	80%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5
	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata dei responsabili, del loro n° telefonico e della mail.	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su 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 su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	0%
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	80%
Continuità (*)	<i>Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio.</i>		<i>Per esempio: numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio</i>	3
Elasticità (*)	<i>Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti</i>		<i>Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili</i>	95%
Flessibilità (*)	<i>Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.</i>		<i>Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili</i>	95%
Equità (*)	<i>Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.</i>		<i>Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili</i>	95%
Efficienza (*)	<i>Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse</i>		<i>Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di misure organizzative predisponibili</i>	95%
Empatia (*)	<i>Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente</i>		<i>Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili</i>	95%
(*) Dimensioni aggiuntive: per questi indicatori potrà essere individuata una formula di calcolo diversa da quella suggerita.				
(&) - Per la definizione del valore programmato, verificare preliminarmente:				
- Previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti				
- Standard di qualità già determinati in precedenti ricognizioni o in altri provvedimenti:				
il valore programmato non può essere peggiorativo				

Carta dei servizi

DIREZIONE GENERALE dei sistemi informativi, dell'innovazione tecnologica del monitoraggio dati e della comunicazione				
Denominazione del servizio	sito internet istituzionale www.lavoro.gov.it			
Principali caratteristiche del servizio	Il sito prevede, nell'ambito del processo di innovazione e digitalizzazione della P.A., la pubblicazione delle informazioni relative all'organizzazione, alle politiche, ai servizi, alla normativa, ai bandi, agli atti e ai procedimenti amministrativi di competenza del Ministero del lavoro e delle politiche sociali.			
Modalità di erogazione	rete internet			
Tipologia di utenza del servizio	cittadini, aziende, enti, associazioni, Terzo settore, professionisti, imprese e qualsiasi altro soggetto interessato			
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	Direttore Direzione Generale dei sistemi informativi, dell'innovazione tecnologica, del monitoraggio dati e della comunicazione			
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	www.lavoro.gov.it			
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (&)
Accessibilità	Multicanale	informazioni sul sito e su come accedere al servizio	Numero totale informazioni/contatti erogati via web / numero totale informazioni/contatti richiesti	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo entro il quale mettere a disposizione un nuovo contenuto o una nuova informazione dal momento della richiesta	Numero dei nuovi contenuti inseriti nel sito entro 3 giorni lavorativi / numero dei nuovi contenuti da inserire nel sito	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni lavorativi
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni concernenti le modalità di contatto	Numero giorni per l'aggiornamento sul sito web	3 giorni lavorativi
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web dell'informazione relativa alla tempistica programmata	Numero giorni per l'aggiornamento su web	3 giorni lavorativi
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero delle informazioni, atti normativi, documenti pubblicati entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento a cura degli uffici ministeriali / numero totale di atti, documenti o informazioni da pubblicare	100%
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero totale dei documenti o informazioni pubblicate / Numero totale delle istanze di pubblicazione pervenute	100%
Continuità (*)	Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio.		Numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio	5 giorni lavorativi
Elasticità (*)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti		Numero interventi predisposti per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto / Numero totale di misure organizzative approntabili	95%
Flessibilità (*)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.		Numero interventi predisposti per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste / Numero totale di interventi approntabili	99%
Equità (*)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.		Numero interventi predisposti per rendere il servizio erogato fruibile da tutti i possibili utenti / Numero totale di interventi approntabili	100%
Efficienza (*)	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse		Numero di interventi predisposti per rendere il servizio erogato adeguato all'impiego ottimale delle risorse / Numero totale di interventi approntabili	95%
Empatia (*)	Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente		Numero di interventi/contatti predisposti per rendere il servizio personalizzato rispetto alle specifiche esigenze dei singoli utenti / Numero totale di interventi attuabili	99%
(*) Dimensioni aggiuntive: per questi indicatori potrà essere individuata una formula di calcolo diversa da quella suggerita.				
(&) - Per la definizione del valore programmato, verificare preliminarmente:				
⊗ Previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti				
⊕ Standard di qualità già determinati in precedenti ricognizioni o in altri provvedimenti:				
Il valore programmato non può essere peggiorativo				

Carta dei servizi

DIREZIONE GENERALE dei sistemi informativi, dell'innovazione tecnologica del monitoraggio dati e della comunicazione				
Denominazione del servizio	URP online			
Principali caratteristiche del servizio	Il sito web prevede servizi di assistenza online e un'informazione aggiornata, attraverso la pubblicazione di FAQ, sui diversi temi: Europa, lavoro, giovani, politiche sociali, pari opportunità, immigrazione e rapporti di lavoro, per i profili di competenza del Ministero del Lavoro. Le FAQ vengono costantemente aggiornate in relazione alle nuove norme introdotte e alle nuove richieste pervenute dagli utenti. Per rivolgere richieste specifiche, ossia non contenute/trattate nelle FAQ, si può compilare il Form apposito e ricevere la risposta tramite email. Il sito URP online ha una sezione specifica in EVIDENZA, dove si trovano le FAQ sull'argomento più richiesto/trattato.			
Modalità di erogazione	Online dalla sezione URP on line del sito istituzionale; le FAQ e le e-mail, attraverso la compilazione di apposito form			
Tipologia di utenza del servizio	Cittadini, aziende, operatori pubblici e privati			
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	Direttore Direzione Generale dei sistemi informativi, dell'innovazione tecnologica, del monitoraggio dati e della comunicazione			
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	www.urponline.lavoro.gov.it			
<i>Dimensioni</i>	<i>Sottodimensioni</i>	<i>Descrizione indicatore</i>	<i>Formula indicatore</i>	<i>Valore programmato (&)</i>
Accessibilità	Multicanale	Informazioni aggiornate tramite FAQ o tramite risposte web e risposte con e-mail	Numero totale informazioni/interventi erogati via web / numero totale informazioni/interventi richiesti	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	entro 1 giorno lavorativo
	Procedure di contatto	Informazioni sulle modalità di contatto attraverso il form e attraverso la email del responsabile del servizio	Numero giorni per l'aggiornamento sul sito web delle modalità di contatto	entro 5 giorni lavorativi
	Tempistiche di risposta	Tempistica di accoglimento della richiesta e di pubblicazione sul sito web della FAQ e della email	Numero giorni per l'aggiornamento su web	FAQ: 0 (istantaneo); email: 5 giorni lavorativi
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche trattate/Numero pratiche pervenute	100%
	Completezza	Esautività della prestazione erogata	Numero pratiche evase/Numero totale delle istanze pervenute	95%
Continuità (*)	Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio.		Numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio	5 giorni lavorativi
Elasticità (*)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti		Numero interventi predisposti per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto /Numero totale di interventi approntabili	95%
Flessibilità (*)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.		Numero interventi predisposti per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste /Numero totale di interventi approntabili	95%
Equità (*)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.		Numero interventi predisposti per rendere il servizio erogato accessibile da tutti i possibili utenti/Numero totale di di interventi approntabili	95%
Efficienza (*)	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse		Numero interventi predisposti per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di di interventi approntabili	95%
Empatia (*)	Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente		Numero di interventi/contatti predisposti per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/Numero totale di interventi approntabili	95%
(*) Dimensioni aggiuntive: per questi indicatori potrà essere individuata una formula di calcolo diversa da quella suggerita.				
(&) - Per la definizione del valore programmato, verificare preliminarmente: [P] Previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti [S] Standard di qualità già determinati in precedenti ricognizioni o in altri provvedimenti: Il valore programmato non può essere peggiorativo				

Carta dei servizi

DIREZIONE GENERALE dei sistemi informativi, dell'innovazione tecnologica del monitoraggio dati e della comunicazione				
Denominazione del servizio	Cliclavoro - portale unico della rete nazionale dei servizi per le politiche del lavoro			
Principali caratteristiche del servizio	Il sito prevede un'informazione aggiornata in un mondo del lavoro in continuo cambiamento. Di particolare interesse gli incentivi previsti dalla legge e i finanziamenti, anche europei, messi a disposizione delle aziende, oltre alle opportunità di lavoro messe a disposizione dai servizi per il lavoro - pubblici e privati - in Italia e all'estero.			
Modalità di erogazione	online - dal sito del Ministero del lavoro e delle politiche sociali			
Tipologia di utenza del servizio	Cittadini, aziende, operatori			
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	Direttore Direzione Generale dei sistemi informativi, dell'innovazione tecnologica, del monitoraggio dati e della comunicazione			
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	www.cliclavoro.gov.it			
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (%)
Accessibilità	Multicanale	Accesso on line dal portale clic lavoro del Ministero del lavoro e delle politiche sociali	Numero giornate di accessibilità al web /Numero giorni anno solare	95%
		Accesso tramite l'applicazione per iphone di Cliclavoro	Numero giornate di accessibilità dell'applicazione /Numero giorni anno solare	95%
		Accesso alle pagine di Clic lavoro dei vari social network e al blog dedicato	Numero giornate di accessibilità alle pagine dedicate dei social e del blog /Numero giorni anno solare	100%
Tempestività	Tempestività erogazione contenuti	Tempo massimo entro cui mettere on line il contenuto dal momento della richiesta	Numero dei contenuti pubblicati entro 5 giorni lavorativi /Numero totale delle nuove richieste di pubblicazione	100%
	Tempestività di acquisizione della comunicazione inerente i servizi	Ricezione della comunicazione	Tempo intercorrente tra l'invio della comunicazione e la sua registrazione al sistema telematico	tempo reale
	Tempestività accreditamento	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta di accreditamento per fruire dei servizi e l'accreditamento stesso	Tempo necessario per ricevere le credenziali di accreditamento	3 giorni lavorativi
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni lavorativi
	Procedure di contatto	Pubblicazioni sul sito delle informazioni concernenti le modalità di contatto	Numero giorni per l'aggiornamento sul sito web	3 giorni lavorativi
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web dell'informazione relativa alla tempistica programmata	Numero giorni per l'aggiornamento su web	3 giorni lavorativi
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità e pertinenza della prestazione erogata	Numero di contenuti di competenza del Ministero pubblicati entro 5 giorni lavorativi /Numero totale di contenuti da pubblicare	100%
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero totale di contenuti pubblicati/Numero totale di contenuti da pubblicare	100%
Continuità (*)	Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio.		Numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio	7 giorni lavorativi
Elasticità (**)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti		Numero interventi predisposti per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto /Numero totale di interventi approntabili	95%
Flessibilità (**)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.		Numero interventi predisposti per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste /Numero totale di interventi approntabili	95%
Equità (**)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.		Numero interventi predisposti per rendere il servizio erogato accessibile da tutti i possibili utenti/Numero totale di di interventi approntabili	100%
Efficienza (**)	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse		Numero interventi predisposti per rendere il servizio erogato rispondente e calibrato rispetto al numero delle risorse/Numero totale di di interventi attuabili	95%
Empatia (**)	Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente		Numero di interventi predisposti per fornire un servizio personalizzato, rispetto alle reali e personali esigenze dei singoli utenti/Numero totale di interventi attuabili	95%
(*) Dimensioni aggiuntive: per questi indicatori potrà essere individuata una formula di calcolo diversa da quella suggerita.				
(**) - Per la definizione del valore programmato, verificare preliminarmente: 1) Previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti 2) Standard di qualità già determinati in precedenti ricognizioni o in altri provvedimenti: Il valore programmato non può essere peggiorativo				

Carta dei servizi

DIREZIONE GENERALE dei sistemi informativi, dell'innovazione tecnologica del monitoraggio dati e della comunicazione				
Denominazione del servizio	Servizi Lavoro portale per l'accesso unico ai servizi digitali del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali			
Principali caratteristiche del servizio	<ul style="list-style-type: none"> - Rappresenta lo strumento per accedere ai servizi ed adempimenti telematici gestiti dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali; - deposito telematico contratti di secondo livello; - autocertificazione ed esonero 60 x 1000; - distacco transnazionale e cabotaggio UE; - offerta di conciliazione - lavoro intermittente; - lavori usuranti; - monitoraggio Pubblica Amministrazione legge 68/1999; - dimissioni volontarie e risoluzione volontaria del rapporto di lavoro; - rapporto periodico sulla condizione di parità uomo-donna nel lavoro; comunicazione per delocalizzazione dei servizi di call center; - Cassa integrazione guadagni straordinaria; comunicazione smart working; - registro ambiti territoriali; - istanza decontribuzione contratti di solidarietà; - sistema informativo minori extrae non accompagnati. 			
Modalità di erogazione	online			
Tipologia di utenza del servizio	Cittadini italiani e stranieri, aziende italiane e straniere, soggetti abilitati, personale delle DG del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali			
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	Direttore Direzione Generale dei sistemi informativi, dell'innovazione tecnologica, del monitoraggio dati e della comunicazione			
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	servizi.lavoro.gov.it			
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (&)
Accessibilità	Multicanale	Accesso on line dal portale servizi lavoro del Ministero del lavoro e delle politiche sociali	Numero giornate di accessibilità al web /Numero giorni anno solare	95%
		Accesso tramite applicazione mobile limitatamente alla procedura dimissioni telematiche	Numero giornate di accessibilità dell'applicazione /Numero giorni anno solare	95%
Continuità (*)	Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio.		Numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio	7 giorni lavorativi
Elasticità (*)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti		Numero interventi predisposti per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto /Numero totale di interventi approntabili	95%
Flessibilità (*)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.		Numero interventi predisposti per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste /Numero totale di interventi approntabili	95%
Equità (*)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.		Numero interventi predisposti per rendere il servizio erogato accessibile da tutti i possibili utenti/Numero totale di di interventi approntabili	100%
Efficienza (*)	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse		Numero interventi predisposti per rendere il servizio erogato rispondente e calibrato rispetto al numero delle risorse/Numero totale di di interventi attuabili	95%
Empatia (*)	Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente		Numero di interventi predisposti per fornire un servizio personalizzato, rispetto alle reali e personali esigenze dei singoli utenti/Numero totale di interventi attuabili	95%
(*) Dimensioni aggiuntive: per questi indicatori potrà essere individuata una formula di calcolo diversa da quella suggerita.				
(&) - Per la definizione del valore programmato, verificare preliminarmente: @Previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti @Standard di qualità già determinati in precedenti ricognizioni o in altri provvedimenti: Il valore programmato non può essere peggiorativo				

Carta dei servizi

DIREZIONE GENERALE DEI RAPPORTI DI LAVORO E DELLE RELAZIONI INDUSTRIALI - DIV. III					
Denominazione del servizio	Vidimazione libretti personali di radioprotezione (XXIII d.lgs n. 101/2020)				
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio prevede la vidimazione dei libretti personali di radioprotezione intestati ai lavoratori esposti al rischio di radiazioni ionizzanti classificati in categoria A che accedono in zone controllate esercite da terzi.				
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite vidimazione dei libretti personali di radioprotezione				
Tipologia di utenza del servizio	Lavoratori dipendenti dei datori di lavoro di impresa esterna e lavoratori autonomi				
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	Direttore della Direzione Generale dei Rapporti di lavoro e delle Relazioni Industriali				
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	http://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/salute-e-sicurezza/focus-on/1/libretto-personale-radioprotezione/Pagine/default.aspx				
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (&)	Note
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	85%	
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono, fax	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, fax, accessi alla pagina dedicata del sito web)/ numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	90%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (Indicare il numero di giorni): gg. 30	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	
	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5	
Trasparenza	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata dei responsabili, del loro n° telefonico e della mail.	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su 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 su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5	
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase		Non è possibile quantificare il numero di futuri/eventuali reclami, pertanto non si può valorizzare l'indicatore.
	Completezza	Esaudività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%	
Continuità (*)	Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio.		numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio		Si presume che il servizio sarà erogato in modo continuativo e regolare e senza interruzioni. Pertanto non è possibile valorizzare l'indicatore.
Elasticità (*)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti		numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili	100%	
Flessibilità (*)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.		numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili	100%	
Equità (*)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.		numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili	100%	
Efficienza (*)	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse		numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di misure organizzative predisponibili	100%	
Empatia (*)	Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente		numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili	95%	
(*) Dimensioni aggiuntive: per questi indicatori potrà essere individuata una formula di calcolo diversa da quella suggerita.					
(&) - Per la definizione del valore programmato, verificare preliminarmente:					
- Previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti					
- Standard di qualità già determinati in precedenti ricognizioni o in altri provvedimenti:					
Il valore programmato non può essere peggiorativo					

Carta dei servizi

DIREZIONE GENERALE DEI RAPPORTI DI LAVORO E DELLE RELAZIONI INDUSTRIALI - DIV. III					
Denominazione del servizio	Procedura di iscrizione nell'elenco dei medici autorizzati (Allegato XXI del D.Lgs. n. 101/2020)				
Principali caratteristiche del servizio	La procedura di iscrizione nell'elenco dei medici autorizzati prevede la valutazione della idoneità dei titoli professionali per l'ammissione alla prova di esame, lo svolgimento delle attività di segreteria della Commissione d'esame dei medici autorizzati, lo svolgimento degli esami di abilitazione da parte della Commissione di esame, la verifica della documentazione necessaria per l'iscrizione nell'elenco con il conseguente rilascio del relativo attestato				
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite esami di abilitazione e successivo rilascio di attestato di iscrizione				
Tipologia di utenza del servizio	Privati in possesso degli idonei requisiti				
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	Direttore della Direzione Generale dei Rapporti di Lavoro e delle Relazioni Industriali				
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/salute-e-sicurezza/focus-on/Medici-autorizzati/Pagine/default.aspx				
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (&)	Note
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	85%	
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono, fax	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, fax, accessi alla pagina dedicata del sito web)/ numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	90%	
Tempestività	Tempestività	Ammissione all'esame entro l'anno solare successivo a quello di presentazione della domanda e iscrizione negli elenchi entro 30 giorni dalla presentazione della domanda di iscrizione all'elenco	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5	
	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata dei responsabili, del loro n° telefonico e della mail.	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su 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 su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5	
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	0	non è possibile quantificare il numero di futuri/eventuali reclami, pertanto non si può
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%	
Continuità (*)	Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio.		numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio		Si presume che il servizio sarà erogato in modo continuativo e regolare e senza interruzioni. Pertanto non è possibile valorizzare l' indicatore
Elasticità (*)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti		numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili	100%	
Flessibilità (*)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.		numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili	100%	
Equità (*)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.		numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili	100%	
Efficienza (*)	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse		numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di misure organizzative predisponibili	100%	
Empatia (*)	Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente		numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili	90%	
(*) Dimensioni aggiuntive: per questi indicatori potrà essere individuata una formula di calcolo diversa da quella suggerita.					
(&) - Per la definizione del valore programmato, verificare preliminarmente: - Previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti - Standard di qualità già determinati in precedenti ricognizioni o in altri provvedimenti: Il valore programmato non può essere peggiorativo					

Carta dei servizi

DIREZIONE GENERALE DEI RAPPORTI DI LAVORO E DELLE RELAZIONI INDUSTRIALI - DIV. III					
Denominazione del servizio	Procedura di iscrizione nell'elenco degli esperti di radioprotezione (Allegato XXI d.lgs 101/2020)				
Principali caratteristiche del servizio	La procedura di iscrizione nell'elenco degli esperti di radioprotezione prevede la valutazione della idoneità dei titoli professionali per l'ammissione alla prova di esame, lo svolgimento delle attività di segreteria della Commissione d'esame degli esperti di radioprotezione, lo svolgimento degli esami di abilitazione da parte della Commissione di esame, la verifica della documentazione necessaria per l'iscrizione nell'elenco con il conseguente rilascio del relativo attestato				
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite esami di abilitazione e successivo rilascio di attestato di iscrizione				
Tipologia di utenza del servizio	Privati in possesso degli idonei requisiti				
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	Direttore della Direzione Generale dei Rapporti di lavoro e delle Relazioni Industriali				
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/salute-e-sicurezza/focus-on/Esperti-qualificati/Pagine/default.aspx				
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (%)	Note
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	85%	
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono, fax	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, fax, accessi alla pagina dedicata del sito web)/ numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	90%	
Tempestività	Tempestività	Ammissione all'esame entro l'anno solare successivo a quello di presentazione della domanda e iscrizione negli elenchi entro 30 giorni dalla presentazione della domanda di iscrizione all'elenco	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5	
	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata dei responsabili, del loro n° telefonico e della mail.	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su 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 su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5	
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase		Non è possibile quantificare il numero di futuri/eventuali reclami, pertanto non si può valorizzare l'indicatore
	Completezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%	
Continuità (*)	Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio.		numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio	0,00%	Si presume che il servizio sarà erogato in modo continuativo e regolare e senza interruzioni. Pertanto non è possibile valorizzare l'indicatore
Elasticità (*)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti		numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili	100%	
Flessibilità (*)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.		numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili	100%	
Equità (*)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.		numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili	100%	
Efficienza (*)	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse		numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di misure organizzative predisponibili	100%	
Empatia (*)	Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente		numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili	90%	
(*) Dimensioni aggiuntive: per questi indicatori potrà essere individuata una formula di calcolo diversa da quella suggerita.					
(&) - Per la definizione del valore programmato, verificare preliminarmente: @revisioni di termini fissati da leggi o regolamenti @standard di qualità già determinati in precedenti riconoscimenti o in altri provvedimenti: Il valore programmato non può essere peggiorativo					

Carta dei servizi

DIREZIONE GENERALE RAPPORTI DI LAVORO E DELLE RELAZIONI INDUSTRIALI					
Denominazione del servizio	Consultazione dei CCNL				
Principali caratteristiche del servizio	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 del servizio	Soggetti individuali o collettivi residenti nel territorio nazionale				
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	DIREZIONE GENERALE RAPPORTI DI LAVORO E DELLE RELAZIONI INDUSTRIALI -DIVISIONE IV				
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	http://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/rapporti-di-lavoro-e-relazioni-industriali/focus-on/Contrattazione-collettiva/Pagine/default.aspx				
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (&)	Note
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	80%	
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono, fax	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, fax, accessi alla pagina dedicata del sito web)/ numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	75%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	85%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	2	
	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata dei responsabili, del loro n° telefonico e della mail.	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	2	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	3	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente		Non esiste un tariffario. Pertanto non è possibile valorizzare l'indicatore
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase		Per passato non sono pervenuti reclami. Pertanto non è possibile valorizzare l'indicatore
	Compiutezza	Esaurività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	90%	
Continuità (*)	Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio.		Per esempio: numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio		Il servizio viene erogato in modo continuativo e regolare senza interruzione. Pertanto non è possibile valorizzare l'indicatore.
Elasticità (*)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti		Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili	85%	
Flessibilità (*)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.		Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili	85%	
Equità (*)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.		Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili	100%	
Efficienza (*)	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse		Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di misure organizzative predisponibili	90%	
Empatia (*)	Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente		Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili	90%	
(*) Dimensioni aggiuntive: per questi indicatori potrà essere individuata una formula di calcolo diversa da quella suggerita.					
(&) - Per la definizione del valore programmato, verificare preliminarmente:					
- Previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti					
- Standard di qualità già determinati in precedenti ricognizioni o in altri provvedimenti:					
Il valore programmato non può essere peggiorativo					

Carta dei servizi

DIREZIONE GENERALE DEI RAPPORTI DI LAVORO E DELLE RELAZIONI INDUSTRIALI - Div. 1					
Denominazione del servizio	RICONOSCIMENTO QUALIFICHE ESTERE PER L'ESERCIZIO IN ITALIA DELLA PROFESSIONE DI CONSULENTE DEL LAVORO				
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio prevede che, ai sensi degli articoli 16 e ss. Del D.lgs. 206/2007, siano riconosciute qualifiche professionali estere ai fini dell'esercizio in Italia della professione di consulente del lavoro				
Modalità di erogazione	Emanazione del provvedimento di accoglimento - rigetto dell'istanza entro 120 giorni dalla presentazione della stessa				
Tipologia di utenza del servizio	Professionisti stranieri che intendano esercitare in Italia la professione di consulente del lavoro				
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	Direttore della D.G. dei rapporti di lavoro e delle relazioni industriali http://www.lavoro.gov.it/ministro-e-ministero/il-ministero/organizzazione/Pagine/DG-Rapporti-di-lavoro-e-relazioni-industriali.aspx				
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita-rapporti-di-lavoro-e-relazioni-industriali/focus-on/Disciplina-rapporto-lavoro/Pagine/Consulenti-del-lavoro.aspx				
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (%)	Note
Accessibilità	Fisica	non previsto	non previsto	0%	
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web e e-mail	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, fax, accessi alla pagina dedicata del sito web)/ numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni); gg. 120	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5	
	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata dei responsabili, del loro n° telefonico e della mail.	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su 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 su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	-	Non esiste un tariffario. Pertanto non è possibile valorizzare l'indicatore.
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	-	Non sono pervenuti reclami. Pertanto non è possibile valorizzare l'indicatore
	Completezza	Esautività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%	
Continuità (*)	Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio.		Per esempio: numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio	0	Non si sono verificate interruzioni del servizio.
Elasticità (*)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti		Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili	-	
Flessibilità (*)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.		Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili	-	
Equità (*)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.		Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili	-	Le richieste vengono trattate in ordine cronologico, in linea con le tempistiche previste dai termini del procedimento e tenuto conto delle necessità di integrazioni/approfondimenti connesse alle singole richieste pervenute.
Efficienza (*)	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse		Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di misure organizzative predisponibili	-	Dal giugno 2020 il servizio viene erogato esclusivamente in modalità telematica, attraverso apposita piattaforma ministeriale dedicata che ha reso rapide le interlocuzioni con l'utenza. I flussi documentali digitali hanno inoltre permesso di eliminare il cartaceo in quanto tutto il procedimento si svolge sulla piattaforma digitale che funge anche da archivio documentale.
Empatia (*)	Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente		Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili	-	Le richieste vengono trattate in ordine cronologico, in linea con le tempistiche previste dai termini del procedimento e tenuto conto delle necessità di integrazioni/approfondimenti connesse alle singole richieste pervenute. L'istruttoria e le interlocuzioni con l'utenza si svolgono attraverso un'apposita piattaforma dedicata
(*) Dimensioni aggiuntive: per questi indicatori potrà essere individuata una formula di calcolo diversa da quella suggerita.					
(*) - Per la definizione del valore programmato, verificare preliminarmente: 1) Previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti 2) Standard di qualità già determinati in precedenti riconoscimenti o in altri provvedimenti: Il valore programmato non può essere peggiorativo					

Carta dei servizi

DIREZIONE GENERALE DEI RAPPORTI DI LAVORO E DELLE RELAZIONI INDUSTRIALI					
Denominazione del servizio	COMMISSIONE DI CERTIFICAZIONE COSTITUITA PRESSO IL MINISTERO DEL LAVORO - D.G. RAPPORTI DI LAVORO E RELAZIONI INDUSTRIALI				
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio prevede che, nei casi previsti dall'art. 76, c. 1 lett. C)-bis, d.lgs. N. 276/2003, sia fornita la certificazione degli schemi di contratto di lavoro.				
Modalità di erogazione	Emanazione del provvedimento di accoglimento - rigetto dell'istanza entro un mese dalla presentazione della stessa				
Tipologia di utenza del servizio	Datori di lavoro con sedi in almeno due province o associati ad organizzazioni imprenditoriali che abbiano ricevuto dalla medesima Commissione la certificazione per schemi contrattuali a livello nazionale				
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	Direttore della D.G. dei rapporti di lavoro e delle relazioni industriali http://www.lavoro.gov.it/ministro-e-ministero/il-ministero/Organizzazione/Pagine/DG-Rapporti-di-lavoro-e-relazioni-industriali.aspx				
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	http://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/rapporti-di-lavoro-e-relazioni-industriali/focus-on/Disciplina-rapporto-lavoro/Pagine/Commissioni-di-certificazione-dei-contratti-di-lavoro.aspx				
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (&)	Note
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	60%	Il valore inserito sconta le incertezze connesse all'adozione di disposizioni limitative dell'accesso agli uffici pubblici in relazione all'andamento della pandemia da Covid-19.
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono, fax	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, fax, accessi alla pagina dedicata del sito web)/ numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	95%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg. 30	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5	
	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata del responsabile, del loro n° telefonico e della mail.	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5	
	Tempestive di risposta	Pubblicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su 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 su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	-	Non esiste un tariffario. Pertanto non è possibile valorizzare l'indicatore.
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	80%	
	Completezza	Esautività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%	
Continuità (*)	Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio.		Per esempio: numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio	0	
Elasticità (*)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti		Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili	70%	In caso di necessità la commissione, per rispettare i tempi previsti, può operare, a livello istruttorio, tramite sottocommissioni.
Flessibilità (*)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.		Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili	70%	In caso di necessità la commissione, per rispettare i tempi previsti, può operare a livello istruttorio tramite sottocommissioni che possono effettuare adeguati approfondimenti in relazione al contenuto e alla complessità delle istanze pervenute.
Equità (*)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.		Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili	100%	Le richieste vengono trattate in ordine cronologico, in linea con le tempistiche previste dai termini del procedimento.
Efficienza (*)	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse		Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di misure organizzative predisponibili	70%	Gestione prevalentemente informatica delle istanze pervenute con riduzione dei costi connessi all'utilizzo della carta e del toner per la stampa dei documenti.
Empatia (*)	Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente		Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili	100%	Di ciascuna istanza viene valutata la completezza documentale e l'eventuale necessità di integrazioni a fini istruttori. La commissione ha facoltà di procedere all'audizione delle parti.
(*) Dimensioni aggiuntive: per questi indicatori potrà essere individuata una formula di calcolo diversa da quella suggerita.					
(&) - Per la definizione del valore programmato, verificare preliminarmente: †Previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti ‡Standard di qualità già determinati in precedenti ricognizioni o in altri provvedimenti. § Il valore programmato non può essere peggiorativo.					

Carta dei servizi

DIREZIONE GENERALE RAPPORTI DI LAVORO E DELLE RELAZIONI INDUSTRIALI					
Denominazione del servizio	TENUTA DELL'ALBO DELLE COMMISSIONI DI CERTIFICAZIONE COSTITUTE PRESSO LE UNIVERSITA'				
Principali caratteristiche del servizio	IL SERVIZIO PREVEDE LA TENUTA DELL'ALBO DELLE COMMISSIONI DI CERTIFICAZIONE AI SENSI DELL'ART. 76 DEL D.LGS. N. 276/2003				
Modalità di erogazione	Emanazione del provvedimento di inserimento nell'albo entro un mese dalla richiesta e pubblicazione sul sito ministeriale				
Tipologia di utenza del servizio	Università e fondazioni universitarie istanti e soggetti interessati alle procedure di certificazione				
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	Direttore della D.G. dei rapporti di lavoro e delle relazioni industriali http://www.lavoro.gov.it/ministro-e-ministero/Il-ministero/organizzazione/Pagine/DG-Rapporti-di-lavoro-e-relazioni-industriali.aspx				
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	http://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/rapporti-di-lavoro-e-relazioni-industriali/focus-on/Disciplina-rapporto-lavoro/Pagine/Commissioni-di-certificazione-dei-contratti-di-lavoro.aspx				
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (8)	Note
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	60%	il valore inserito sconta le incertezze connesse all'adozione di disposizioni limitative dell'accesso agli uffici pubblici in relazione all'andamento della pandemia da Covid-19.
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono, fax	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, fax, accessi alla pagina dedicata del sito web)/ numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	95%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg. 30	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5	
	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata dei responsabili, del loro n° telefonico e della mail.	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su 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 su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	-	Non esiste un tariffario. Pertanto non è possibile valorizzare l'indicatore.
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	80%	
	Completezza	Esautività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%	
Continuità (*)	Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio.		Per esempio: numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio	0	
Elasticità (*)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti		Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili	80%	A supporto del personale già dedicato a tale attività, è stata affiancata un'ulteriore unità di personale con funzioni di segreteria/monitoraggio.
Flessibilità (*)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.		Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili	80%	L'affiancamento della nuova unità di personale, con compiti di segreteria amministrativa, consente un maggior approfondimento delle problematiche tecnico-giuridiche connesse alla gestione dell'albo.
Equità (*)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.		Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili	100%	Le richieste vengono trattate in ordine cronologico, in linea con le tempistiche previste dai termini del procedimento.
Efficienza (*)	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse		Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di misure organizzative predisponibili	70%	Gestione prevalentemente informatica delle istanze pervenute con riduzione dei costi connessi all'utilizzo della carta e del toner per la stampa dei documenti.
Empatia (*)	Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente		Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili	100%	Di ciascuna istanza viene valutata la completezza documentale e l'eventuale necessità di integrazioni a fini istruttori.
(*) Dimensioni aggiuntive: per questi indicatori potrà essere individuata una formula di calcolo diversa da quella suggerita.					
(8) - Per la definizione del valore programmato, verificare preliminarmente: (a) Previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti (b) Standard di qualità già determinati in precedenti ricognizioni o in altri provvedimenti: il valore programmato non può essere peggiorativo					

Carta dei servizi

DIREZIONE GENERALE DEGLI AMMORTIZZATORI SOCIALI E DELLA FORMAZIONE				
Denominazione del servizio	servizi connessi all'emissione decreti autorizzazione alla CIGS			
Principali caratteristiche del servizio	i servizi sono connessi ai procedimenti per l'autorizzazione della cigs e rivolti alle aziende e ai lavoratori e agli utenti finali . Essi si sostanziano principalmente in risposte sulla corretta applicazione della normativa su questioni tecniche e informazioni sullo stato di avanzamento del procedimento amministrativo.			
Modalità di erogazione	note di risposta a quesiti , apertura dell'ufficio al pubblico su appuntamento tutti i giovedì , caselle di posta istituzionali per la risoluzione dei problemi informatici legati all'utilizzo di cigs.on line.			
Tipologia di utenza del servizio	aziende, lavoratori rappresentanti sindacali e datoriali.			
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	Direzione Generale degli Ammortizzatori Sociali e della Formazione			
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	www.lavoro.gov.it / ammortizzatori sociali mentre l'anno scorso era http://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/ammortizzatori-sociali/focus-on/CIGS/Pagine/Cassa-integrazione-guadagni-straordinaria-CIGS.aspx			
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (&)
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	%
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono, fax	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, fax, accessi alla pagina dedicata del sito web)/ numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	90%
Trasparenza	Responsabili	Publicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni
	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata dei responsabili, del loro n° telefonico e della mail.	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Publicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Publicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	non sono previste spese a carico dell'utente
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	2%
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	70%
Continuità (*)	<i>Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio.</i>		<i>Per esempio: numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio</i>	20
Elasticità (*)	<i>Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti</i>		<i>Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili</i>	80%
Flessibilità (*)	<i>Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.</i>		<i>Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili</i>	98%
Equità (*)	<i>Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.</i>		<i>Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili</i>	98%
Efficienza (*)	<i>Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse</i>		<i>Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di misure predisposte</i>	98%
Empatia (*)	<i>Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente</i>		<i>Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili</i>	98%
(*) Dimensioni aggiuntive: per questi indicatori potrà essere individuata una formula di calcolo diversa da quella suggerita.				
(&) - Per la definizione del valore programmato, verificare preliminarmente: - Previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti - Standard di qualità già determinati in precedenti ricognizioni o in altri provvedimenti: Il valore programmato non può essere peggiorativo				

Carta dei servizi

DIREZIONE GENERALE PER LE POLITICHE PREVIDENZIALI E ASSICURATIVE					
Denominazione del servizio	versamento dei contributi previdenziali nel Paese di appartenenza per i lavoratori stranieri in Italia				
Principali caratteristiche del servizio	concessione, su richiesta dell'autorità estera, dell'esenzione dall'obbligo del versamento dei contributi previdenziali in Italia, per i lavoratori stranieri distaccati in Italia, in applicazione di convenzioni internazionali di sicurezza sociale.				
Modalità di erogazione	attestato di esenzione				
Tipologia di utenza del servizio	Autorità estera, aziende e lavoratori stranieri				
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	Direttore generale Politiche previdenziali ed assicurative http://www.lavoro.gov.it/ministro-e-ministero/it-ministero/organizzazione/Pagina/DG-per-le-politiche-previdenziali-e-assicurative.aspx				
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	http://www.lavoro.gov.it/ministro-e-ministero/it-ministero/organizzazione/Pagina/DG-per-le-politiche-previdenziali-e-assicurative.aspx				
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (R)	Note
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative		
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricadone di documentazione tramite web, e-mail, telefono, fax	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, fax, accessi alla pagina dedicata del sito web)/ numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	è previsto anche l'invio di documentazione in formato cartaceo
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	10	
	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata dei responsabili, del loro n° telefonico e della mail.	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	10	
	Tempestività di risposta	Pubblicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	10	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente		nessuna spesa
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili o/o non accolti/Numero pratiche evase		nessun reclamo
	Completezza	Assolutività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%	
Continuità (*)	Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, con l'appuntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio		Per esempio: numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza estera nei casi di interruzione del servizio		nessuna interruzione
Elasticità (*)	Capacità del servizio erogato all'utenza estera di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti		Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili		
Flessibilità (*)	Capacità del servizio erogato all'utenza estera di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.		Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'utenza estera al variare delle specifiche richieste degli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili		
Equità (*)	Capacità del servizio erogato all'utenza estera di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.		Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili		
Efficienza (*)	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse		Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di misure organizzative predisponibili		
Empatia (*)	Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente		Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili		
(*) Dimensioni aggiuntive per questi indicatori potrà essere individuata una formula di calcolo diversa da quella suggerita.					
(A) - Per la definizione del valore programmato, verificare preliminarmente: il Previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti il Standard di qualità già determinati in precedenti ricognizioni o in altri provvedimenti: il valore programmato non può essere peggiorativo					

Carta dei servizi

DIREZIONE GENERALE PER LE POLITICHE PREVIDENZIALI E ASSICURATIVE					
Denominazione del servizio	versamento dei contributi previdenziali in Italia per i lavoratori italiani distaccati all'estero				
Principali caratteristiche del servizio	richiesta all'autorità estera dell'esonero dall'obbligo del versamento dei contributi previdenziali per i lavoratori italiani distaccati all'estero				
Modalità di erogazione	a seguito di una richiesta scritta dell'impresa distaccante il lavoratore italiano, si richiede all'autorità estera l'esonero che, qualora venga concesso, viene comunicato alla ditta				
Tipologia di utenza del servizio	Imprese, lavoratori, consulenti del lavoro				
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	Direttore generale Politiche previdenziali ed assicurative				
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	http://www.lavoro.gov.it/ministre-e-ministero/it/ministero/Organizzazione/Pagina/DG-par-fo-politiche-previdenziali-e-assicurative.aspx				
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore programmato (A)	Note
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative		
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricadone di documentazione tramite web, e-mail, telefono, fax	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonata, fax, accessi alla pagina dedicata del sito web)/ numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	è previsto anche l'invio di documentazione in formato cartaceo
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni); gg.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	10	
	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modalità e sulla pagina web dedicata del responsabile, del loro n° telefonico e della mail.	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	10	
	Tempestività di risposta	Pubblicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	10	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	nessuna spesa	
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	nessun reclamo	
	Completezza	Esattività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%	
Continuità (*)	Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio.		Per esempio: numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio	nessuna interruzione	
Flessibilità (*)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti		Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili		
Flessibilità (*)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.		Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili		
Equità (*)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.		Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili		
Efficienza (*)	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse		Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di misure organizzative predisponibili		
Empatia (*)	Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente		Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili		
(*) Dimensione aggiuntiva per questi indicatori potrà essere individuata una formula di calcolo diversa da quella suggerita.					
(A) - Per la definizione del valore programmato, verificare preliminarmente: B) Previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti C) Standard di qualità già determinati in precedenti ricognizioni o in altri provvedimenti. Il valore programmato non può essere peggiorativo					

Carta dei servizi

DIREZIONE GENERALE DELL'IMMIGRAZIONE E DELLE POLITICHE DI INTEGRAZIONE				
Denominazione del servizio	ISCRIZIONE AL REGISTRO DELLE ASSOCIAZIONI E DEGLI ENTI CHE SVOLGONO ATTIVITA' A FAVORE DEGLI STRANIERI - ART. 54 DEL D.P.R. 31 AGOSTO 1999 N. 394			
Principali caratteristiche del servizio	Il registro rappresenta uno strumento di certificazione del grado di solidità organizzativa e patrimoniale degli enti che operano nel campo dell'integrazione sociale degli stranieri. L'istruttoria delle istanze è finalizzata alla verifica della sussistenza di tutti i requisiti previsti dalla normativa di riferimento. La procedura si conclude con l'iscrizione disposta tramite decreto ministeriale			
Modalità di erogazione	Pubblicazione Informazioni e dati statistici sul sito istituzionale, front office, utilizzo del sistema Informativo minori per l'inserimento delle relazioni annuali obbligatorie da parte delle associazioni iscritte al registro (www.registroassociazioni.it)			
Tipologia di utenza del servizio	Enti e associazioni che operano nel campo dell'integrazione sociale degli stranieri			
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	http://www.lavoro.gov.it/ministero-a-ministero/Il-ministero/Organizzazione/Pagina/DG-Immigrazione-e-dalle-politiche-di-integrazione.aspx			
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	http://www.registroassociazioni.it http://www.lavoro.gov.it/sami-a-priorita/immigrazione/Pagina/default.aspx			
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore programmato (%)
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	2%
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono, fax	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, fax, accessi alla pagina dedicata del sito web)/ numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (Indicare il numero di giorni): gg. 90	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	3
	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata del responsabile, del loro n° telefonico e della mail.	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	3
	Tempestiche di risposta	Pubblicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	3
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	2%
	Completezza	Esattività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%
Continuità (*)	<i>Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio.</i>		<i>Per esempio: numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio</i>	
Elasticità (*)	<i>Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti</i>		<i>Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili</i>	
Flessibilità (*)	<i>Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.</i>		<i>Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili</i>	
Equità (*)	<i>Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.</i>		<i>Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili</i>	
Efficienza (*)	<i>Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse</i>		<i>Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di misure organizzative predisponibili</i>	
Empatia (*)	<i>Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente</i>		<i>Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto dagli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali del singolo utente/Numero totale di misure organizzative predisponibili</i>	
(*) Dimensioni aggiuntive: per questi indicatori potrà essere individuata una formula di calcolo diversa da quella susseguente.				
(A) - Per la definizione del valore programmato, verificare preliminarmente:				
☑ Previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti				
☑ Standard di qualità già determinati in precedenti ricognizioni o in altri provvedimenti:				
Il valore programmato non può essere peggiorativo				

Carta dei servizi

DIREZIONE GENERALE DELL'IMMIGRAZIONE E DELLE POLITICHE DI INTEGRAZIONE					
Denominazione del servizio	Approvazione di programmi solidaristici di accoglienza temporanea di minori stranieri - DPCM 9 dicembre 1999, n.535				
Principali caratteristiche del servizio	E' effettuata una attività istruttoria relativa alla documentazione presentata da associazioni, enti e famiglie. L'Istruttoria è finalizzata alla verifica della normativa di riferimento; analisi dei programmi presentati dalle associazioni e degli enti, valutazione preliminare dell'affidabilità del proponente (art.8, comma 3, D.P.C.M. 535/99), acquisizione documentazione enti e associazioni, anche estere, approvazione del programma e rilascio nulla osta e proroghe. Inoltre si rilasciano pareri in merito al rilascio del visto d'ingresso per gruppi non rientranti nella casistica ma inerenti gruppi sportivi o artistici.				
Modalità di erogazione	Pubblicazione di informazioni, format, dati e pubblicazioni prodotte sul sito istituzionale				
Tipologia di utenza del servizio	Associazioni enti e famiglie. Attori Istituzionali coinvolti: Ministero Affari Esteri, Ministero dell'Interno, enti locali				
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	http://www.lavoro.gov.it/ministre-e-ministero/it-ministero/Organizzazione/Pagine/DG-Immigrazione-e-delle-politiche-di-integrazione.aspx				
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	http://stma.lavoro.gov.it/				
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore programmato (%)	Note
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	100%	La Direzione Generale dell'immigrazione e delle politiche di integrazione del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, in considerazione delle misure di contrasto dell'emergenza sanitaria da COVID-19 recentemente adottate a livello nazionale e internazionale e, più specificamente della delibera del Consiglio dei Ministri del 21 gennaio 2020, per mezzo della quale è stato dichiarato, per sei mesi, lo stato di emergenza in conseguenza del rischio sanitario connesso al COVID-19 e delle successive proroghe, ha temporaneamente sospeso in accordo con il Ministero degli Esteri e il Ministero della Salute lo svolgimento dei programmi solidaristici di accoglienza dei minori stranieri, di cui all'art. 33 del d.lgs. 286/1998 e agli artt. 8 e 9 del DPCM 535/1999, e il relativo procedimento di approvazione. Ci si riserva, pertanto, di indicare in corso di monitoraggio il reale valore indicativo dello standard qualità del servizio erogato, sulla base dell'eventuale ripresa dei citati programmi.
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricozione di documentazione tramite web, e-mail, telefono, fax	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, fax, accessi alla pagina dedicata del sito web)/ numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	10%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (Indicare il numero di giorni): gg. 45	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	3	
	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata del responsabile, del loro n° telefonico e della mail.	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	3	
	Tempestività di risposta	Pubblicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	3	
Efficacia	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	0	
	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	1%	
	Completezza	Esautività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	99%	
Continuità (*)	Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio.		Per esempio: numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio		
Elasticità (*)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti		Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili		
Flessibilità (*)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.		Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili		
Equità (*)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.		Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili		
Efficienza (*)	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse		Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di misure organizzative predisponibili		
Empatia (*)	Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente		Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili		
(*) Dimensioni aggiuntive: per questi indicatori potrà essere individuata una formula di calcolo diversa da quella suggerita.					
(a) - Per la definizione del valore programmato, verificare preliminarmente: @Previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti @Standard di qualità già determinati in precedenti ricognizioni o in altri provvedimenti: Il valore programmato non può essere peggiorativo					

Carta dei servizi

DIREZIONE GENERALE DELL'IMMIGRAZIONE E DELLE POLITICHE DI INTEGRAZIONE				
Denominazione del servizio	ATTIVITA' INERENTI I MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI - DPCM 9 dicembre 1999, n. 535			
Principali caratteristiche del servizio	Attività istruttoria relativa a: Rilascio pareri in merito al percorso di integrazione intrapreso durante la minore età del cittadino straniero non accompagnato (ai fini della conversione del permesso di soggiorno) ai sensi dell'art. 32 comma 1 bis, del d.lgs. 25 luglio 1998, n. 286, così come novellato dall'art.13, comma 1, della Legge 7 aprile 2017, n. 47. Svolgimento di indagini familiari nei paesi d'origine. Produzione dei relativi atti amministrativi. Inoltre viene svolta l'attività censimentaria.			
Modalità di erogazione	Pubblicazione informazioni e format sul sito istituzionale, front office 36 ore settimanali, pubblicazione dati statistici sul sito istituzionale; utilizzo del sistema informativo minori (SIM)			
Tipologia di utenza del servizio	Strutture di accoglienza, neo maggiorenni, tutori legali, avvocati, attori istituzionali coinvolti (Ministero Affari Esteri, Ministro dell'Interno, Ministero della Giustizia, Enti locali)			
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	http://www.lavoro.gov.it/ministro-e-ministero/Il-ministero/Organizzazione/Pagine/DG-immigrazione-e-delle-politiche-di-integrazione.aspx			
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	https://sim.lavoro.gov.it/			
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (&)
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	10%
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono, fax	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, fax, accessi alla pagina dedicata del sito web)/ numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg. 30	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	3
	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata dei responsabili, del loro n° telefonico e della mail.	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	3
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	3
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	2%
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%
Continuità (*)	<i>Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio.</i>		<i>Per esempio: numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio</i>	100%
Elasticità (*)	<i>Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti</i>		<i>Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili</i>	100%
Flessibilità (*)	<i>Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.</i>		<i>Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili</i>	
Equità (*)	<i>Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.</i>		<i>Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili</i>	
Efficienza (*)	<i>Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse</i>		<i>Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di misure organizzative predisponibili</i>	
Empatia (*)	<i>Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente</i>		<i>Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili</i>	
(*) Dimensioni aggiuntive: per questi indicatori potrà essere individuata una formula di calcolo diversa da quella suggerita.				
(&) - Per la definizione del valore programmato, verificare preliminarmente: - Previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti - Standard di qualità già determinati in precedenti ricognizioni o in altri provvedimenti: Il valore programmato non può essere peggiorativo				

Carta dei servizi

DIREZIONE GENERALE DEL TERZO SETTORE E DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE DELLE IMPRESE					
Denominazione del servizio	Autorizzazioni operazioni straordinarie Impresa sociale (trasformazione, fusione e scissione, cessione d'azienda o di ramo di azienda) ai sensi dell'art. 12 del D.lgs. 3 luglio 2017 n.112 e s.m.l. e del d.m. 27 aprile 2018 n. 80				
Principali caratteristiche del servizio	L'ufficio, a seguito di istruttoria, autorizza le imprese sociali che presentano istanza - salvo quanto previsto dal cc per le società cooperative - ad effettuare le operazioni straordinarie di trasformazione, fusione e scissione, cessione d'azienda o ramo di azienda				
Modalità di erogazione	Il servizio viene erogato su istanza di parte a seguito della presentazione della documentazione di cui al d.m. n. 80/2018 del 27.04.2018				
Tipologia di utenza del servizio	Imprese sociali				
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	In caso di mancata adozione del provvedimento entro i 90 gg. procedurali (al netto di eventuali sospensioni ex L. 241/1990 e dei tempi di partecipazione procedimentale necessari in caso di istruttoria con esito negativo successivi al preavviso di cui all'art. 10 bis della stessa) l'autorizzazione si intende concessa				
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	http://www.lavoro.gov.it/kami-a-priorita/Terzo-settore-a-responsabilita-sociale-impresa/focus-on/impresa-sociale/Pagina/default.aspx				
<i>Dimensioni</i>	<i>Sottodimensioni</i>	<i>Descrizione Indicatore</i>	<i>Formula Indicatore</i>	<i>Valore programmato (8)</i>	<i>Note</i>
Accessibilità	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono, fax	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, fax, accessi alla pagina dedicata del sito web)/ numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	Possibile ricevere informazioni tramite strumenti informatici e telematici e presentare istanze via posta elettronica certificata
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni); gg. 90 al netto di eventuali sospensioni ai sensi della L. 241/1990 e dei tempi di partecipazione procedimentale in caso di preavviso di rigetto ex art. 10 bis.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	Il termine decorre dal ricevimento della documentazione necessaria.
Trasparenza	Responsabili	Publicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 GG	
	Procedura di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata del responsabile, del loro n° telefonico e della mail.	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 GG	
	Tempestività di risposta	Publicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 GG	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Publicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente		
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	N.D.	Non sono pervenuti reclami
	Compiutezza	Esattività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%	
Continuità (*)	Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio.		Per esempio: numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio	N.D.	Il servizio viene erogato secondo i termini procedurali previsti dalla legge. Non sono stati riscontrati né sono prevedibili casi di interruzione del servizio.
Elasticità (*)	Capacità del servizio erogato all'utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti		Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili	N.D.	Al momento i casi di richiesta sono in aumento a seguito della modifica normativa; non ci sono margini per sostenere il servizio a parità di risorse
Flessibilità (*)	Capacità del servizio erogato all'utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.		Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili	N.D.	Le caratteristiche dell'attività procedimentale sono determinate da legge e dal regolamento.
Equità (*)	Capacità del servizio erogato all'utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.		Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili	N.D.	Le caratteristiche dell'attività procedimentale sono determinate da legge e dal regolamento.
Efficienza (*)	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse		Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di misure organizzative predisponibili	N.D.	
Empatia (*)	Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente		Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili	N.D.	Le caratteristiche dell'attività procedimentale sono determinate da legge e dal regolamento.
(*) Dimensioni aggiuntive: per questi indicatori potrà essere individuata una formula di calcolo diversa da quella suggerita.					
(8) - Per la definizione del valore programmato, verificare preliminarmente:					
@Previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti					
#Standard di qualità già determinati in precedenti ricognizioni o in altri provvedimenti:					
Il valore programmato non può essere peggiorativo					

Carta dei servizi

DIREZIONE GENERALE DEL TERZO SETTORE E DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE DELLE IMPRESE					
Denominazione del servizio	Iscrizione al Registro nazionale delle associazioni di promozione sociale ai sensi della legge 7 dicembre 2000, n. 383 e del d.m. 14 novembre 2001, n. 471 (In via transitoria secondo quanto previsto dall'art. 101 co. 2 e 3 del d.lgs. 3 luglio 2017, n. 117 e s.m.i.)				
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio prevede l'iscrizione al Registro nazionale delle associazioni di promozione sociale a carattere nazionale e delle loro articolazioni territoriali e dei loro circoli affiliati				
Modalità di erogazione	Il servizio viene erogato a seguito di una istruttoria che, accertata la sussistenza dei requisiti di legge, si conclude con un decreto direttoriale di iscrizione al Registro nazionale delle A.P.S.				
Tipologia di utenza del servizio	Le associazioni di promozione sociale in possesso dei requisiti previsti dalla legge				
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	In caso di mancata adozione del provvedimento entro i 60 gg. procedurali (al netto di eventuali sospensioni e dei tempi di partecipazione procedimentale) In caso di esito negativo dell'istruttoria con preavviso di rigetto ai sensi dell'art. 10 bis) l'iscrizione si intende perfezionata				
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	https://www.lavoro.gov.it/tami-s-priorita/Terzo-settore-s-rasponabilita-sociale-impresa/focus-on/Associazionismo-sociale/Pagina/Registro-nazionale-delle-associazioni-di-promozione-sociale.aspx				
<i>Dimensioni</i>	<i>Sottodimensioni</i>	<i>Descrizione Indicatore</i>	<i>Formula Indicatore</i>	<i>Valore programmato (A)</i>	<i>Note</i>
Accessibilità	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono, fax	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, fax, accessi alla pagina dedicata del sito web)/ numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	Unica occasione la ricezione dell'istanza e il rilascio del provvedimento finale che avvengono per raccomandata qualora l'utente non sia dotato di posta elettronica certificata.
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (Indicare il numero di giorni); gg. 60 (al netto di sospensioni e di eventuali preavviso di rigetto)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	Il termine di 60 gg deriva dal dpcm sui tempi procedurali ed è soggetto alle sospensioni e interruzioni nei casi di cui alla L. 241/1990. E' previsto il silenzio assenso attraverso cui in caso di mancata adozione del provvedimento l'iscrizione si perfeziona.
Trasparenza	Responsabili	Publicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	
	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla pagina web dedicata dei responsabili, del loro n° telefonico e della mail.	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	
	Tempistiche di risposta	Publicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	A seguito dell'avvenuta iscrizione delle associazioni nazionali è aggiornato l'elenco degli enti iscritti pubblicato sul sito.
	Eventuali spese a carico dell'utente	Publicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	n.d.	non pertinente, poiché non sono previste spese a carico dell'utente
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	n.d.	Di norma non pervengono reclami; possono essere impugnati i provvedimenti di rigetto.
	Completezza	Esclusività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%*	* con riferimento ai tempi procedurali
Continuità (*)	<i>Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio.</i>		<i>Per esempio: numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio</i>	n.d.	Il servizio viene erogato secondo i termini procedurali previsti dalla legge. L'erogazione di informazioni avviene anche attraverso quanto pubblicato sul sito istituzionale, consultabile anche fuori dall'orario di ufficio.
Elasticità (*)	<i>Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti</i>		<i>Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili</i>	n.d.	In caso di variazioni del volume di istanze sarà necessario un incremento della dotazione di personale dall'esterno.
Flessibilità (*)	<i>Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.</i>		<i>Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili</i>	n.d.	Le caratteristiche dell'attività procedimentale sono determinate da legge o da regolamento
Equità (*)	<i>Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.</i>		<i>Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili</i>	n.d.	Le caratteristiche dell'attività procedimentale sono determinate da legge o da regolamento
Efficienza (*)	<i>Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse</i>		<i>Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di misure organizzative predisponibili</i>	n.d.	Le caratteristiche dell'attività procedimentale sono determinate da legge o da regolamento
Empatia (*)	<i>Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente</i>		<i>Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili</i>	n.d.	Le caratteristiche dell'attività procedimentale sono determinate da legge o da regolamento
(*) Dimensioni aggiuntive per questi indicatori potrà essere individuata una formula di calcolo diversa da quella suscitata.					
(A) - Per la definizione del valore programmato, verificare preliminarmente:					
§ Previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti					
§ Standard di qualità già determinati in precedenti ricognizioni o in altri provvedimenti;					
Il valore programmato non può essere peggiorativo					

