

ISPETTORATO NAZIONALE DEL LAVORO

**ISPETTORATI TERRITORIALI DEL LAVORO
STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
RICOGNIZIONE/AGGIORNAMENTO ANNUALITA' 2018**

Denominazione del servizio:	Servizio la certificazione dei contratti di lavoro
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio prevede la certificazione di contratti di lavoro attraverso l'attività provvedimento della Commissione di certificazione - Art. 75 e segg., decreto legislativo n. 276/2003 e art. 3, D.M. 21/07/2004
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite attività di sportello secondo orari prestabiliti di accesso al pubblico
Tipologia di utenza del servizio	Aziende e lavoratori
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	Capo dell'Ispettorato Nazionale del Lavoro
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	https://www.ispettorato.gov.it/it-it/il-ministero/Uffici-periferici-e-territoriali/Pagine/default.aspx

<i>Dimensioni</i>	<i>Sottodimensioni</i>	<i>Descrizione indicatore</i>	<i>Formula indicatore</i>	<i>Valore programmato (&)</i>	<i>Note</i>
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative	95%	
	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.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	98%	
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	3%	
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	95%	
<i>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>Per esempio: numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio</i>	2	
<i>Elasticità (*)</i>	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti		<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%	
<i>Flessibilità (*)</i>	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.		<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%	
<i>Equità (*)</i>	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.		<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%	
<i>Efficienza (*)</i>	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse		<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>	90%	
<i>Empatia (*)</i>	Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente		<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%	

(*) 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.