

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

| | |
|--|--|
| DIREZIONE GENERALE | Direzione Generale degli Ammortizzatori Sociali e della Formazione |
| 'STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI RICOGNIZIONE/AGGIORNAMENTO ANNUALITA' 2018 | |
| Denominazione del servizio: | Servizi connessi 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 http://www.lavoro.gov.it/ministro-e-ministero/Il-ministero/Organizzazione/Pagine/DG-Ammortizzatori-sociali-e-formazione.aspx |
| Indirizzo della pagina web riguardante il servizio | http://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/ammortizzatori-sociali/focus-on/CIGS/Pagine/Cassa-integrazione-quadagni-straordinaria-CIGS.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 | 20% | 0% |
| | 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% | 0% |
| Tempestività | Tempestività | Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg. 15 | Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute | 85% | 0% |
| Trasparenza | Responsabili | Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio | Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web | 5gg | 0 |
| | 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 | 5gg | 0 |
| | Tempistiche di risposta | Pubblicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta | Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web | 5gg | 0 |
| | 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 sono previste 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 | 2% | 0% |
| | Compiutezza | Esautività della prestazione erogata | Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute | 60% | 0% |
| 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 | | Per esempio: numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio | 30gg | 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% | 0 |
| 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 | 98% | 0 |
| 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 | 98% | 0 |
| 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 | 98% | 0 |
| 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 | 98% | 0 |

(*) 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 esserne peggiorativo.