

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' 2017	
<i>Denominazione del servizio:</i>	Servizi connessi alla cigs
<i>Principali caratteristiche del servizio</i>	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.
<i>Modalità di erogazione</i>	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.
<i>Tipologia di utenza del servizio</i>	aziende, lavoratori rappresentanti sindacali e datoriali.
<i>Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente</i>	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
<i>Indirizzo della pagina web riguardante il servizio</i>	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%	
	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	85%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	20gg	
	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	15gg	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	15gg	
	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	
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	98%	
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	60%	
<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>	30 gg	
<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>	80%	
<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>	98%	
<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>	98%	
<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>	98%	
<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>	98%	

(*) 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.