

Denominazione servizio: Servizi connessi all'intervento della CIGS e degli ammortizzatori sociali in deroga (Leggi di stanziamento delle risorse finanziarie per gli ammortizzatori sociali in deroga. Per il triennio 2013-2015, legge n. 92/2012 - articolo 2, commi 64, 65, 66).

<i>Principali caratteristiche del servizio erogato</i>		I servizi sono connessi ai procedimenti per l'autorizzazione all'intervento della CIGS e degli ammortizzatori sociali in deroga e sono rivolti alle aziende richiedenti e agli utenti finali (lavoratori), anche attraverso i relativi rappresentanti. Essi si sostanziano principalmente in risposte a quesiti sulla corretta applicazione della normativa, su questioni tecniche, nonché in informazioni sullo stato di avanzamento dei procedimenti.		
<i>Modalità di erogazione</i>		I servizi vengono prestati come accesso agli atti, nel rispetto della normativa in materia, note di risposta a quesiti, apertura dell'ufficio al pubblico su appuntamento tutti i giovedì, servizio telefonico rivolto all'utenza tutti i giorni dalle 10 alle 12, caselle istituzionali per la risoluzione di problemi informatici connessi a cigsonline e per la risposta a quesiti relativi alla compilazione delle istanze, incontri tecnici per l'esame di fattispecie complesse e per l'individuazione del corretto strumento di ammortizzatore sociale per la salvaguardia dei livelli occupazionali.		
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>		Aziende richiedenti, lavoratori e rispettivi rappresentanti sindacali.		
<i>Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente</i>		DIREZIONE GENERALE PER LE POLITICHE ATTIVE E PASSIVE DEL LAVORO		
Contabilizzazione del servizio	Personale impiegato	36	Totale costo	€ 1.468.247,50
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Numero di giornate lavorative con accessibilità all'ufficio/n.totale giornate lavorative	20%
	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale su come accedere al servizio	Numero di informazioni - contatti, erogate via web, e-mail, fax, telefono/Numero totale delle informazioni - contatti richieste	80%
Tempestività	Tempestività	Specifico: tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale di richieste di prestazioni pervenute	10%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio.	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web.	20%
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web.	15 gg
	Eventuali spese a carico degli utenti	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web (dell'eventuale tariffario spese a carico dell'utente)	15 gg

NO

Efficacia	Conformità ed affidabilità	Regolarità e pertinenza della prestazione erogata	Numero dei ricorsi - reclami accolti / Numero richieste - servizi erogati	98%
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero provvedimenti servizi richieste evasi senza richiedere ulteriore documentazione già in possesso dell'amministrazione /Numero totale dei provvedimenti servizi richiesti	60%
Continuità		Mancanza di interruzioni nell'attività svolta	N. giorni lavorativi dell'ufficio/N. totale delle giornate lavorative	90%
Elasticità		Capacità di adattarsi a nuove situazioni e di adeguarsi alle esigenze dell'utente	Numero variazioni alla pianificazione originaria, nel rispetto delle norme che disciplinano il procedimento/Numero totale pratiche evase	80%
Flessibilità		Capacità di cambiamento al fine del miglioramento del processo	Numero richieste di modifica da parte dell'utente soddisfatte, nel rispetto delle norme che disciplinano il procedimento/Numero totale delle richieste di modifica pervenute	98%
Equità		Definizione delle priorità di lavorazione	Numero di pratiche evase nel rispetto delle priorità dettate dal protocollo di entrata delle istanze	98%
Empatia		Capacità di comprendere le richieste dell'utenza	Monitoraggio dei flussi di comunicazione per favorire l'accesso alle informazioni (tramite mail e contatto telefonico)	98%

Denominazione servizio: Legge 236/93 "Interventi urgenti a sostegno dell'occupazione" - Art. 9 "Interventi di formazione professionale." Decreto di assegnazione e riparto delle Regioni.

<i>Principali caratteristiche del servizio erogato</i>		Emanazione di un decreto di assegnazione e ripartizione delle risorse tra le Regioni e conseguente liquidazione alle stesse delle somme assegnate.		
<i>Modalità di erogazione</i>		Liquidazione delle risorse previa richiesta regionale accompagnata dalla documentazione attestante l'impegno giuridicamente vincolante dell'utilizzo delle risorse.		
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>		1) Regioni assegnatarie del finanziamento; 2) Lavoratori occupati e non beneficiari ultimi dell'intervento.		
<i>Organo cui notificare la preventiva diffida del</i>		Direttore della Direzione Generale per le Politiche Attive e Passive del Lavoro		
Contabilizzazione del servizio	Persone impiegate	3	Totale costo	€ 83.660,70
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Numero di giornate lavorative con accessibilità all'ufficio/n.totale giornate lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale su come accedere al servizio	Numero di informazioni - contatti, erogate via web, e-mail, fax, telefono/Numero totale delle informazioni - contatti richieste	100%
Tempestività	Tempestività	Specifico: tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale di richieste di prestazioni pervenute	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio.	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web.	5 gg
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web.	5 gg
	Eventuali spese a carico degli utenti	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web (dell'eventuale tariffario spese a carico dell'utente)	5 gg
	Conformità ed affidabilità	Regolarità e pertinenza della prestazione erogata	Numero dei ricorsi - reclami accolti / Numero richieste - servizi erogati	0%

Efficacia	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero provvedimenti servizi richieste evasi senza richiedere ulteriore documentazione già in possesso dell'amministrazione /Numero totale dei provvedimenti servizi richiesti	100%
------------------	-------------	---------------------------------------	--	------

Denominazione servizio: Legge 53/00 "Disposizioni per il sostegno della maternità e paternità, per il diritto alla cura e alla formazione e per il coordinamento dei tempi delle città" - Art. 6 comma 4 "Congedi per la formazione continua" - Decreto di assegnazione e ripartizione delle risorse alle Regioni.

<i>Principali caratteristiche del servizio erogato</i>		Emanazione di un decreto interministeriale MLPS/MEF di assegnazione e ripartizione delle risorse tra le Regioni e conseguente liquidazione alle stesse delle somme assegnate.		
<i>Modalità di erogazione</i>		Liquidazione delle risorse previa richiesta regionale accompagnata dalla documentazione attestante l'impegno giuridicamente vincolante dell'utilizzo delle risorse.		
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>		1) Regioni assegnatarie del finanziamento; 2) Lavoratori occupati e non, beneficiari ultimi dell'intervento.		
<i>Organo cui notificare la preventiva diffida</i>		Direttore della Direzione Generale per le Politiche Attive e Passive del Lavoro		
Contabilizzazione del servizio	Persone impiegate	3	Totale costo	€ 83.660,70
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Numero di giornate lavorative con accessibilità all'ufficio/n.totale giornate lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale su come accedere al servizio	Numero di informazioni - contatti, erogate via web, e-mail, fax, telefono/Numero totale delle informazioni - contatti richieste	100%
Tempestività	Tempestività	Specifico: tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale di richieste di prestazioni pervenute	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio.	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web.	5 gg
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web.	5 gg
	Eventuali spese a carico degli utenti	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web (dell'eventuale tariffario spese a carico dell'utente)	5 gg
Efficacia	Conformità ed affidabilità	Regolarità e pertinenza della prestazione erogata	Numero dei ricorsi - reclami accolti / Numero richieste - servizi erogati	0%
	Compiutezza	Esastività della prestazione erogata	Numero provvedimenti servizi richieste evasi senza richiedere ulteriore documentazione già in possesso dell'amministrazione /Numero totale dei provvedimenti servizi richiesti	100%

NUOVO

Denominazione servizio: Decreti Direttoriali di ripartizione tra le Regioni e Province Autonome di risorse di cui all'art. 68 della legge 144/99 per l'assolvimento del diritto-dovere all'istruzione e alla formazione nei persorsi IFP di cui al capo III del 226/2005.				
<i>Principali caratteristiche del servizio erogato</i>		Emanazione di un decreto direttoriale di ripartizione tra le Regioni e Province Autonome di risorse di cui all'art. 68 della legge 144/99 per l'assolvimento del diritto-dovere all'istruzione e alla formazione nei persorsi IFP di cui al capo III del 226/2005.		
<i>Modalità di erogazione</i>		Le risorse sono trasferite alle Regioni da altro Ufficio.		
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>		1) Regioni assegnatarie del finanziamento; 2) Allievi che frequentano i percorsi di istruzione e formazione professionale.		
<i>Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente</i>		DIREZIONE GENERALE PER LE POLITICHE ATTIVE E PASSIVE DEL LAVORO		
Contabilizzazione del servizio	Personae impiegate	2	Totale costo	€ 21.289,72
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Numero di giornate lavorative / Numero totale di giornate ufficiali di lavoro	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni sul servizio presenti sul sito istituzionale	Numero di servizi erogati via web, mail, fax e telefono / Numero totale di richieste pervenute	100%
Tempestività	Tempestività	I tempi massimi per la pubblicazione sul sito istituzionale del decreto di riparto sono di 7 giorni lavorativi	Numero di giorni necessari per la pubblicazione sul sito istituzionale del decreto di riparto	7 gg.
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5 gg
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5 gg
	Eventuali spese a carico degli utenti	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web (dell'eventuale tariffario spese a carico dell'utente)	5 gg
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione	Numero di reclami / Numero istanze pervenute	100%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione	Numero totale di procedimenti conclusi / Numero totale di istanze pervenute	100%

NUOVO

Denominazione servizio: Riconoscimento dei titoli di studio per la qualifica professionale di estetista.				
<i>Principali caratteristiche del servizio erogato</i>		Riconoscimento dei titoli di studio attestanti le qualifiche professionali conseguite all'estero - D.Lgs. 9/11/2007 n. 206).		
<i>Modalità di erogazione</i>		Emanazione del decreto di riconoscimento del titolo professionale, del decreto intermedio che dispone l'organizzazione di misure compensative (prove di esame o tirocini di adattamento), laddove necessario, o del		
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>		Cittadini comunitari ed extracomunitari.		
<i>Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente</i>		DIREZIONE GENERALE PER LE POLITICHE ATTIVE E PASSIVE DEL LAVORO		
Contabilizzazione del servizio	Persone impiegate	3	Totale costo	€ 118.084,09
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Numero di giornate lavorative con accessibilità all'ufficio/n.totale giornate lavorative	40%
	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale su come accedere al servizio	Numero di informazioni - contatti, erogate via web, e-mail, fax, telefono/Numero totale delle informazioni - contatti richieste	80%
Tempestività	Tempestività	Specifico: tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale di richieste di prestazioni pervenute	90%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio.	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web.	5 gg
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web.	5 gg
	Eventuali spese a carico degli utenti	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web (dell'eventuale tariffario spese a carico dell'utente)	5 gg
Efficacia	Conformità ed affidabilità	Regolarità e pertinenza della prestazione	Numero dei ricorsi - reclami accolti / Numero richieste - servizi erogati	90%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero provvedimenti servizi richieste evasi senza richiedere ulteriore documentazione già in possesso dell'amministrazione /Numero totale dei provvedimenti servizi richiesti	90%

Continuità	Servizio erogato in maniera continua attraverso un team di operatori dedicati fruibile da parte degli utenti	Numero giorni lavorativi dell'ufficio / Numero totale delle giornate lavorative	90%
Elasticità	Disponibilità a consentire l'accesso da parte dell'utenza anche al di fuori della giornata dedicata al ricevimento	Numero di accessi al di fuori della giornata dedicata / Numero richieste di accesso all'ufficio al di fuori della giornata dedicata	80%
Flessibilità	Capacità di cambiamento al fine del miglioramento del processo	Numero richieste di modifica da parte dell'utente soddisfatte nel rispetto delle norme che disciplinano il procedimento / Numero totale delle richieste di modifica pervenute	98%
Equità	Definizione delle priorità di lavorazione	Numero di pratiche evase nel rispetto delle priorità dettate dal protocollo di entrata delle istanze	100%
Empatia	Capacità di comprendere le richieste dell'utenza	Monitoraggio dei flussi di comunicazione per favorire l'accesso alle informazioni tramite mail e contatto telefonico	90%

Denominazione servizio: Interventi decreti direttoriali di concessione di finanziamenti a carico del fondo di rotazione ex articolo 9, comma 3-ter della L.n.236/1993.

<i>Principali caratteristiche del servizio erogato</i>		Il servizio prevede la concessione di finanziamenti a carico del fondo di rotazione ex articolo 9, comma 3-ter della Legge n.236/1993		
<i>Modalità di erogazione</i>		Il servizio viene effettuato svolgendo l'istruttoria delle domande di finanziamento e si conclude con l'erogazione dello stesso.		
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>		Soggetti pubblici e privati		
<i>Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente</i>		DIREZIONE GENERALE PER LE POLITICHE ATTIVE E PASSIVE DEL LAVORO		
Contabilizzazione del servizio	Persone impiegate	2	Totale costo	€ 77.626,92
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Numero di giornate lavorative con accessibilità all'ufficio/n.totale giornate lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale su come accedere al servizio	Numero di informazioni - contatti, erogate via web, e-mail, fax, telefono/Numero totale delle informazioni - contatti richieste	100%
Tempestività	Tempestività	Specifico: tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale di richieste di prestazioni pervenute	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio.	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web.	5gg
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web.	5gg
	Eventuali spese a carico degli utenti	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web (dell'eventuale tariffario spese a carico dell'utente)	5gg
	Conformità ed affidabilità	Regolarità e pertinenza della prestazione erogata	Numero dei ricorsi - reclami accolti / Numero richieste - servizi erogati	100%

Denominazione servizio: Decreti Direttoriali di ripartizione tra le Regioni e Province Autonome di risorse di cui all'art. 22 comma 2 della legge 183/11 per la formazione nell'esercizio dell'apprendistato.

<i>Principali caratteristiche del servizio erogato</i>		Emanazione di un decreto direttoriale di ripartizione tra le Regioni e Province Autonome di risorse di cui all'art. 22 comma 2 della legge 183/11 per la formazione nell'esercizio dell'apprendistato.		
<i>Modalità di erogazione</i>		Le risorse sono trasferite alle Regioni da altro Ufficio.		
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>		1) Regioni assegnatarie del finanziamento; 2) Apprendisti che usufruiscono delle attività formative in apprendistato attivate dalle Regioni.		
<i>Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente</i>		DIREZIONE GENERALE PER LE POLITICHE ATTIVE E PASSIVE DEL LAVORO		
Contabilizzazione del servizio	Persone impiegate	2	Totale costo	€ 21.289,72
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Numero di giornate lavorative con accessibilità all'ufficio/n.totale giornate lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito istituzionale su come accedere al servizio	Numero di informazioni - contatti, erogate via web, e-mail, fax, telefono/Numero totale delle informazioni - contatti richieste	100%
Tempestività	Tempestività	Specifico: tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale di richieste di prestazioni pervenute	7 gg.
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio.	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web.	5 gg
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web.	5 gg
	Eventuali spese a carico degli utenti	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web (dell'eventuale tariffario spese a carico dell'utente)	5 gg
Efficacia	Conformità ed affidabilità	Regolarità e pertinenza della prestazione erogata	Numero dei ricorsi - reclami accolti / Numero richieste - servizi erogati	100%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero provvedimenti servizi richieste evasi senza richiedere ulteriore documentazione già in possesso dell'amministrazione /Numero totale dei provvedimenti servizi richiesti	100%