

La Carta dei servizi

La Carta dei servizi dell'Ispettorato Nazionale del Lavoro è il documento con cui questa amministrazione si impegna a mantenere elevati standard di qualità dei servizi offerti ai propri interessati.

Lo scopo della Carta dei servizi è di garantire un valido rapporto di collaborazione con l'utenza, creando le condizioni per il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

La Carta dei servizi, in quanto strumento di semplificazione, trasparenza, conoscenza e orientamento degli stakeholder, rispecchia la politica di questa Amministrazione che, nell'erogazione dei vari servizi ai cittadini e alle aziende, si impone di conformare la propria attività al rispetto dei principi fondamentali di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, efficacia ed efficienza.

Nella Carta sono stati individuati gli standard di qualità garantiti e i meccanismi di partecipazione, tutela e verifica, che qualificano i servizi erogati come accessibili, efficienti e coerenti con i bisogni dell'utenza. Data la presenza capillare sul territorio dei propri uffici, l'Ispettorato si propone di migliorare il rapporto con gli utenti prevedendo che i servizi siano forniti sulla base di standard predefiniti valevoli sul territorio nazionale, fissati con chiarezza ed in maniera adeguata a soddisfare le esigenze degli utenti.

Tempestività, trasparenza, efficacia, accessibilità, sono i principi guida dei servizi erogati dall'Ispettorato Nazionale del Lavoro e ne rappresentano lo standard di qualità. L'erogazione dei servizi all'utenza avviene nel rispetto di determinati standard di qualità definiti per ciascuna prestazione che traducono i principi guida in indicatori chiari e riferibili alle principali caratteristiche delle prestazioni.

Quadro normativo di riferimento

La Carta dei servizi costituisce un documento "dinamico" in quanto oggetto di revisioni periodiche così come previsto dalla disciplina di riferimento, anche in relazione alla varietà dei servizi erogati in costante evoluzione in base alle diverse norme che disciplinano i rapporti di lavoro.

La Carta si ispira ai principi e ai metodi descritti nelle Linee guida contenute nelle Delibere n. 88/2010 e n. 3/2012 della CiVIT – ora Autorità nazionale anticorruzione (ANAC) – elaborate in base alle previsioni dettate dall'art. 11, co. 1, del D.Lgs. n. 286/1999, con riferimento anche agli obblighi di revisione annuale degli standard di qualità dei servizi e con la previsione che il raggiungimento di tali standard contribuisce alla determinazione del livello complessivo di performance dell'amministrazione.

Tiene altresì conto di quanto previsto dall'art. 32 del D.Lgs. n. 33/2013 (come modificato dal D.Lgs. 97/2016) che, per consentire l'effettivo esercizio dei diritti da parte dei cittadini, impone alle amministrazioni di pubblicare il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici, obbligo ribadito dall'ANAC nella Delibera n. 1310/2016.

Il percorso di realizzazione e aggiornamento della Carta dei servizi

L'impianto del documento presuppone, da un lato, gli obblighi normativi che sono tenuti a rispettare i datori di lavoro, i lavoratori ed altri utenti e, dall'altro, i servizi messi loro a disposizione da questa amministrazione per agevolarne l'adempimento.

Le tabelle che compongono la Carta, già pubblicate nel 2018, sono state revisionate e aggiornate tenendo conto che i requisiti necessari cui deve rispondere un servizio di qualità corrispondono alle c.d. "dimensioni" della qualità effettiva previste dalle Delibere CiVIT n. 88/2010 e n. 3/2012 rappresentate dalla accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia.

L'attività di revisione delle schede è stata svolta in stretto raccordo con le Direzioni centrali dell'Ispettorato direttamente interessate dalla erogazione dei servizi e con i direttori degli Ispettorati interregionali del lavoro, in quanto coordinatori degli uffici territoriali che rappresentano la sede più vicina agli utenti interessati alla erogazione dei servizi.

Dal raffronto eseguito è scaturita l'esigenza di sostituire alcune schede di servizi e di aggiornare quelle esistenti a fronte della evoluzione normativa di alcuni istituti o per le mutate esigenze degli utenti o, ancora, per la recente modifica all'assetto organizzativo della sede centrale.

Sono stati contestualmente rivisti ed aggiornati gli standard di qualità di tali servizi tenendo conto della rispondenza dei servizi erogati con le reali esigenze dell'utenza e con le "dimensioni" elaborate dalla CiVIT necessarie per garantire l'erogazione di un servizio di qualità effettiva.

Affinché la presente Carta risulti il più possibile utile a soddisfare le esigenze degli utenti e sia facilmente comprensibile ogni aspetto della procedura che comporta l'erogazione del servizio, si precisa che per questa amministrazione i requisiti di qualità sono declinati in base ai seguenti parametri:

Tempestività

È il tempo che intercorre dalla richiesta del servizio al momento della sua erogazione.

I tempi di lavorazione dei servizi sono differenti per tipologia e tengono conto delle previsioni dettate dalle leggi di riferimento.

Obiettivi dell'Ispettorato sono la riduzione al minimo dei tempi di erogazione del servizio – anche inferiori ai tempi procedurali normativamente previsti - e facilitare la fruizione del servizio, anche riducendo al minimo la necessità della presenza fisica dell'utente presso le sedi impegnate nell'erogazione del servizio.

Trasparenza

Va intesa come garanzia di disponibilità e diffusione delle informazioni che consentono al richiedente il servizio di conoscere a chi, come e cosa richiedere.

L'INL si impegna a riportare nel sito internet istituzionale tutte le informazioni relative ai servizi, all'ubicazione degli uffici e alle relative modalità di accesso nonché la modulistica da utilizzare per la richiesta del servizio così da consentirne l'erogazione anche con la procedura interamente da remoto.

Accessibilità

Riguarda la disponibilità e la diffusione di informazioni che consentono di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo fisico o virtuale dove è possibile richiedere il servizio di interesse, con quali modalità e nel minor tempo possibile.

L'Ispettorato garantisce, tramite il proprio sito internet, la massima diffusione delle informazioni ed indica le utenze telefoniche cui rivolgersi per soddisfare le varie richieste dei fruitori dei servizi.

Efficacia

Ovvero la rispondenza del servizio erogato con le aspettative dell'interessato.

Questo parametro risulta essenziale ai fini della corretta erogazione dei servizi di qualità di questo Ispettorato in considerazione del fatto che la maggior parte di essi sono richiesti da norme di legge come presupposto per il godimento di ulteriori prestazioni.

In ognuna delle 21 tabelle relative a ciascun servizio erogato dall'Ispettorato sono stati definiti gli indicatori di qualità ed è stato misurato lo standard che l'amministrazione si impegna a mantenere, all'esito del monitoraggio annuale delle attività svolte in tale ambito dagli uffici territoriali e centrali. Si sottolinea al riguardo che l'adeguata qualità dei servizi erogati fino ad oggi e il rispetto degli standard previsti trovano conferma nella circostanza che, anche per il 2020, non risultano promosse azioni collettive contro questa amministrazione ai sensi dell'art. 1, comma 1, del D.Lgs. n. 198/2009 per inadempimenti connessi all'erogazione dei servizi.

ISPETTORATO NAZIONALE DEL LAVORO

ISPETTORATI TERRITORIALI DEL LAVORO
STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
RICOGNIZIONE/AGGIORNAMENTO ANNUALITA' 2021

Denominazione del servizio	Servizio per il rilascio dell'autorizzazione all'installazione di impianti e di apparecchiature di videosorveglianza
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio prevede il rilascio dell'autorizzazione all'installazione di impianti e di apparecchiature dai quali possa derivare anche la possibilità di controllo a distanza dell'attività dei lavoratori - Art. 4, della L.20 maggio 1970, n.300 e ss. mm e ii.
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite attività di sportello secondo orari prestabiliti di accesso al pubblico.
Tipologia di utenza del servizio	Il datore di lavoro che intenda, in mancanza di accordo con le rappresentanze sindacali aziendali, installare impianti e apparecchiature dai quali possa derivare anche la possibilità di controllo a distanza dell'attività dei lavoratori.
Organo cui notificare la preventiva diffidadel ricorrente	Capo dell'Ispettorato Territoriale 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

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*	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	90%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg. 55	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	95%	
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	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 reclami presentati e accolti/Numero totale delle pratiche	4%	
	Completezza	Esautività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	95%	

(*) Il dato può subire delle variazioni in ragione di eventi a carattere straordinario fra i quali l'emergenza epidemiologica

(&) - 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.

ISPETTORATO NAZIONALE DEL LAVORO

DIREZIONE CENTRALE TUTELA, SICUREZZA E VIGILANZA DEL LAVORO
STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
RICOGNIZIONE/AGGIORNAMENTO ANNUALITA' 2021

Denominazione del servizio	Servizio per il rilascio dell'autorizzazione all'installazione di impianti e di apparecchiature di videosorveglianza per imprese multilocalizzate
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio prevede il rilascio dell'autorizzazione all'installazione di impianti e di apparecchiature dai quali possa derivare anche la possibilità di controllo a distanza dell'attività dei lavoratori - Art. 4, della L.20 maggio 1970, n.300 e ss. mm e ii.
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite esame delle istanze trasmesse in modalità cartacea o via mail.
Tipologia di utenza del servizio	Il datore di lavoro che intenda, in mancanza di accordo con le rappresentanze sindacali aziendali, installare impianti e apparecchiature dai quali possa derivare anche la possibilità di controllo a distanza dell'attività dei lavoratori.
Organo cui notificare la preventiva diffidadel ricorrente	Capo dell'Ispettorato Territoriale del Lavoro
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	https://www.ispettorato.gov.it/it-it/IspettoratoNazionaleLavoro/direzioni%20centrali/Pagine/Direzione-centrale-tutela-sicurezza-e-vigilanza-del-lavoro.aspx

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (&)	Note
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	90%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg. 85	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	95%	
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	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 reclami presentati e accolti/Numero totale delle pratiche	4%	
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	95%	

(&) - 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.

ISPETTORATO NAZIONALE DEL LAVORO

ISPETTORATI TERRITORIALI DEL LAVORO
STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
RICOGNIZIONE/AGGIORNAMENTO ANNUALITA' 2021

Denominazione del servizio	Rilascio del certificato per la conduzione di generatori a vapore
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio prevede il rilascio, a seguito dell'esito positivo dell'esame di abilitazione alla conduzione di generatori di vapore, del relativo certificato-art. 18 del D.M. 1° marzo 1974
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite attività di sportello secondo orari prestabiliti di accesso al pubblico
Tipologia di utenza del servizio	Titolari dell'abilitazione alla conduzione di generatori di vapore
Organo cui notificare la preventiva diffidadel ricorrente	Capo dell'Ispettorato Territoriale 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

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*	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	90%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg. 25.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	95%	
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	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 reclami presentati e accolti/Numero totale delle pratiche	3%	
	Completezza	Esautività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%	

(*) Il dato può subire delle variazioni in ragione di eventi a carattere straordinario fra i quali l'emergenza epidemiologica

(&) - 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.

ISPETTORATO NAZIONALE DEL LAVORO

ISPETTORATI TERRITORIALI DEL LAVORO
STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
RICOGNIZIONE/AGGIORNAMENTO ANNUALITA' 2021

Denominazione del servizio	Rilascio del certificato per la conduzione di generatori a vapore
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio prevede il rilascio della dichiarazione di equipollenza di cui all'art. 22 del D.M. 1° marzo 1974
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite attività di sportello secondo orari prestabiliti di accesso al pubblico
Tipologia di utenza del servizio	Soggetti interessati alla conduzione di generatori di vapore
Organo cui notificare la preventiva diffidadel ricorrente	Capo dell'Ispettorato Territoriale 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

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*	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	90%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg. 55.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	95%	
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	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 reclami presentati e accolti/Numero totale delle pratiche	3%	
	Completezza	Esattività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%	

(*) Il dato può subire delle variazioni in ragione di eventi a carattere straordinario fra i quali l'emergenza epidemiologica

(&) - 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.

ISPETTORATO NAZIONALE DEL LAVORO

ISPETTORATI TERRITORIALI DEL LAVORO
STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
RICOGNIZIONE/AGGIORNAMENTO ANNUALITA' 2021

Denominazione del servizio	Servizio per il rilascio dell'attestato di conducente extracomunitario
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio prevede il rilascio dell'attestato di conducente che certifichi la regolarità del rapporto di lavoro del conducente extracomunitario alla guida di un veicolo in disponibilità di una impresa comunitaria che svolga relazioni di traffico comunitarie
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite attività di sportello secondo orari prestabiliti di accesso al pubblico.
Tipologia di utenza del servizio	I datori di lavoro occupanti conducenti extracomunitari che effettuano trasporto internazionale comunitario
Organo cui notificare la preventiva diffidadel ricorrente	Capo dell'Ispettorato Territoriale 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

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*	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	90%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg. 25.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	95%	
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	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 reclami presentati e accolti/Numero totale delle pratiche	3%	
	Completezza	Esattività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	98%	

(*) Il dato può subire delle variazioni in ragione di eventi a carattere straordinario fra i quali l'emergenza epidemiologica

(&) - 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.

ISPETTORATO NAZIONALE DEL LAVORO

ISPETTORATI TERRITORIALI DEL LAVORO
STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
RICOGNIZIONE/AGGIORNAMENTO ANNUALITA' 2021

Denominazione del servizio	Comunicazione on line dimissioni e risoluzioni consensuali del rapporto di lavoro
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio prevede l'invio delle dimissioni/risoluzioni consensuali del rapporto di lavoro in via telematica ai sensi dell'articolo 26 D. Lgs 151/2015 a decorrere dal 12/03/2016 (D.M. 15/12/2015)
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite attività di sportello secondo orari prestabiliti di accesso al pubblico.
Tipologia di utenza del servizio	Lavoratori dipendenti settore privato.
Organo cui notificare la preventiva diffidadel ricorrente	Capo dell'Ispettorato Territoriale 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

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*	98%	
	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. 25.	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	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 reclami presentati e accolti/Numero totale delle pratiche	3%	
	Completezza	Esattività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	98%	

(*) Il dato può subire delle variazioni in ragione di eventi a carattere straordinario fra i quali l'emergenza epidemiologica

(&) - 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.

ISPETTORATO NAZIONALE DEL LAVORO

ISPETTORATI TERRITORIALI DEL LAVORO
STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
RICOGNIZIONE/AGGIORNAMENTO ANNUALITA' 2021

Denominazione del servizio	Servizio per il rilascio dei provvedimenti di interdizione dal lavoro per le lavoratrici nel caso di condizioni di lavoro o ambientali pregiudizievoli alla salute della donna e del bambino e quando la lavoratrice non possa essere spostata ad altre mansioni.
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio prevede il rilascio dei provvedimenti di interdizione dal lavoro per le lavoratrici nel caso di condizioni di lavoro o ambientali pregiudizievoli alla salute della donna e del bambino e quando la lavoratrice non possa essere spostata ad altre mansioni ai sensi dell'art.17, c. 2 lett. b) e c) D.Lgs. 26 marzo 2001, n.151.
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite attività di sportello secondo orari prestabiliti di accesso al pubblico ma anche per posta elettronica
Tipologia di utenza del servizio	Lavoratrici che si trovano nelle condizioni di cui all'art. 17, c. 2 lett. b) e c), D.Lgs. 26 marzo 2001, n.151
Organo cui notificare la preventiva diffidadel ricorrente	Capo dell'Ispettorato Territoriale 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

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*	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	90%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg. 6	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	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	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 reclami presentati e accolti/Numero totale delle pratiche	4%	
	Completezza	Esautività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	95%	

(*) Il dato può subire delle variazioni in ragione di eventi a carattere straordinario fra i quali l'emergenza epidemiologica

(&) - 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.

ISPETTORATO NAZIONALE DEL LAVORO

ISPETTORATI TERRITORIALI DEL LAVORO
STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
RICOGNIZIONE/AGGIORNAMENTO ANNUALITA' 2021

Denominazione del servizio	Rilascio attestazioni sull'ammontare dei debiti del datore di lavoro verso i propri dipendenti (D.P.R. 26/10/1972, n. 637)
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio prevede il rilascio della attestazione prevista dall'art. 16 del D.P.R. n. 637/1972
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite attività di sportello secondo orari prestabiliti di accesso al pubblico.
Tipologia di utenza del servizio	Contribuenti soggetti al pagamento delle imposte di successione interessati alla determinazione dei debiti di cui al D.P.R. n. 637/1972
Organo cui notificare la preventiva diffidadel ricorrente	Capo dell'Ispettorato Territoriale 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

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*	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	90%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg. 85	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	95%	
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	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 reclami presentati e accolti/Numero totale delle pratiche	3%	
	Completezza	Esattività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	95%	

(*) Il dato può subire delle variazioni in ragione di eventi a carattere straordinario fra i quali l'emergenza epidemiologica

(&) - 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.

ISPETTORATO NAZIONALE DEL LAVORO

ISPETTORATI TERRITORIALI DEL LAVORO
STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
RICOGNIZIONE/AGGIORNAMENTO ANNUALITA' 2021

Denominazione del servizio	Rilascio dell'autorizzazione alla riduzione del riposo intermedio spettante al lavoratore minore
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio prevede il rilascio dell'autorizzazione alla riduzione da un'ora a mezz'ora del riposo intermedio spettante al minore il cui orario di lavoro giornaliero superi le quattro ore e mezza- art. 20, comma 3, della legge n. 977/1967
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite attività di sportello secondo orari prestabiliti di accesso al pubblico.
Tipologia di utenza del servizio	Il datore di lavoro che, in difetto di disposizione contrattuale collettiva, voglia ridurre il riposo intermedio al minore
Organo cui notificare la preventiva diffidadel ricorrente	Capo dell'Ispettorato Territoriale 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

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*	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	90%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg. 40	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	95%	
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	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 reclami presentati e accolti/Numero totale delle pratiche	3%	
	Completezza	Esautività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	95%	

(*) Il dato può subire delle variazioni in ragione di eventi a carattere straordinario fra i quali l'emergenza epidemiologica

(&) - 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.

ISPETTORATO NAZIONALE DEL LAVORO

ISPETTORATI TERRITORIALI DEL LAVORO
STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
RICOGNIZIONE/AGGIORNAMENTO ANNUALITA' 2021

Denominazione del servizio	Servizio per il rilascio del certificato di abilitazione all'esercizio della professione di consulenti del lavoro
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio prevede il rilascio del certificato di abilitazione all'esercizio della professione di consulenti del lavoro, a seguito del superamento con esito positivo delle relative procedure concorsuali. Legge 11 gennaio 1979 n. 12 e ss. m. i.
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite attività di sportello secondo orari prestabiliti di accesso al pubblico
Tipologia di utenza del servizio	Titolari dell'abilitazione all'esercizio della professione di consulente del lavoro
Organo cui notificare la preventiva diffidadel ricorrente	Capo dell'Ispettorato Territoriale 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

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*	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. 40	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	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	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 reclami presentati e accolti/Numero totale delle pratiche	2%	
	Completezza	Esattività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%	

(*) Il dato può subire delle variazioni in ragione di eventi a carattere straordinario fra i quali l'emergenza epidemiologica

(&) - 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.

ISPETTORATO NAZIONALE DEL LAVORO

ISPETTORATI TERRITORIALI DEL LAVORO
STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
RICOGNIZIONE/AGGIORNAMENTO ANNUALITA' 2021

Denominazione del servizio	Rilascio o rinnovo dell'attestato di idoneità alla direzione tecnica degli impianti nucleari di cui agli artt. 12 e 13 del D.P.R. n. 1450/1970
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio prevede il rilascio o il rinnovo dell'attestato di idoneità alla direzione tecnica degli impianti nucleari
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite attività di sportello secondo orari prestabiliti di accesso al pubblico
Tipologia di utenza del servizio	Soggetti interessati alla direzione tecnico degli impianti nucleari
Organo cui notificare la preventiva diffidadel ricorrente	Capo dell'Ispettorato Territoriale 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

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*	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	90%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg. 55.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	95%	
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	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 reclami presentati e accolti/Numero totale delle pratiche	3%	
	Completezza	Esautività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%	

(*) Il dato può subire delle variazioni in ragione di eventi a carattere straordinario fra i quali l'emergenza epidemiologica

(&) - 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.

ISPETTORATO NAZIONALE DEL LAVORO

ISPETTORATI TERRITORIALI DEL LAVORO
STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
RICOGNIZIONE/AGGIORNAMENTO ANNUALITA' 2021

Denominazione del servizio	Rilascio o rinnovo della patente di abilitazione per la conduzione di impianti nucleari di cui agli artt. 27 e 28 del D.P.R. n. 1450/1970
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio prevede il rilascio o il rinnovo della patente di abilitazione per la conduzione di impianti nucleari
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite attività di sportello secondo orari prestabiliti di accesso al pubblico
Tipologia di utenza del servizio	Soggetti interessati alla abilitazione conduzione di impianti nucleari
Organo cui notificare la preventiva diffidadel ricorrente	Capo dell'Ispettorato Territoriale 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

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*	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	90%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg. 55.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	95%	
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	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 reclami presentati e accolti/Numero totale delle pratiche	3%	
	Completezza	Esautività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%	

(*) Il dato può subire delle variazioni in ragione di eventi a carattere straordinario fra i quali l'emergenza epidemiologica

(&) - 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.

ISPETTORATO NAZIONALE DEL LAVORO

ISPETTORATI TERRITORIALI DEL LAVORO
STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
RICOGNIZIONE/AGGIORNAMENTO ANNUALITA' 2021

Denominazione del servizio	Servizio per la convalida delle dimissioni presentate durante la gravidanza o fino al terzo anno di vita del bambino o al terzo anno di accoglienza del minore ovvero per causa di matrimonio
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio prevede la convalida delle dimissioni presentate dalla lavoratrice durante la gravidanza e dalla lavoratrice o dal lavoratore (che abbia beneficiato del congedo di paternità) durante i primi tre anni di vita del bambino o nei primi tre anni di accoglienza del minore adottato o in affidamento - Art. 55, c.4, del Decreto legislativo 26 marzo 2001 n.151 e art. 35, co 4, D.Lgs. n. 198/2006
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite attività di sportello secondo orari prestabiliti di accesso al pubblico.
Tipologia di utenza del servizio	La lavoratrice o il lavoratore che intenda dimettersi durante il periodo protetto.
Organo cui notificare la preventiva diffidadel ricorrente	Capo dell'Ispettorato Territoriale 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

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*	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	90%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg. 40	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	95%	
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	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 totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	4%	
	Completezza	Esautività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	95%	

(*) Il dato può subire delle variazioni in ragione di eventi a carattere straordinario fra i quali l'emergenza epidemiologica

(&) - 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.

ISPETTORATO NAZIONALE DEL LAVORO

ISPETTORATI TERRITORIALI DEL LAVORO
STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
RICOGNIZIONE/AGGIORNAMENTO ANNUALITA' 2021

Denominazione del servizio	Ufficio Relazioni con Il Pubblico (URP)
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio prevede orientamento ed informazioni su organizzazione, norme, attività e servizi di competenza dell'Ispettorato nazionale del lavoro, nonché assistenza nelle informazioni
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite lo sportello, il telefono, la posta, le e-mail ed il web
Tipologia di utenza del servizio	Persone fisiche, imprese, enti, associazioni, e pubbliche amministrazioni
Organo cui notificare la preventiva diffidadel ricorrente	Capo dell'Ispettorato Territoriale 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

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*	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. 25	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	95%	
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	10	
	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 reclami presentati e accolti/Numero totale delle pratiche	3%	
	Completezza	Esautività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	95%	

(*) Il dato può subire delle variazioni in ragione di eventi a carattere straordinario fra i quali l'emergenza epidemiologica

(&) - 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.

ISPETTORATO NAZIONALE DEL LAVORO

ISPETTORATI TERRITORIALI DEL LAVORO
STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
RICOGNIZIONE/AGGIORNAMENTO ANNUALITA' 2021

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 diffidadel ricorrente	Capo dell'Ispettorato Territoriale 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

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*	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. 25.	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	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	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 reclami presentati e accolti/Numero totale delle pratiche	3%	
	Completezza	Esautività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	95%	

(*) Il dato può subire delle variazioni in ragione di eventi a carattere straordinario fra i quali l'emergenza epidemiologica

(&) - 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.

ISPETTORATO NAZIONALE DEL LAVORO

ISPETTORATI TERRITORIALI DEL LAVORO
STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
RICOGNIZIONE/AGGIORNAMENTO ANNUALITA' 2021

Denominazione del servizio	Procedura per il superamento del termine di 36 mesi di durata del contratto a tempo determinato
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio prevede la convalida a tantum di un contratto a T.D., da sottoscrivere dinanzi ad un funzionario dell'ITL, oltre il termine dei ventiquattro mesi previsto dalla normativa vigente o il diverso termine previsto dalla contrattazione collettiva
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite attività di sportello secondo orari prestabiliti di accesso al pubblico nonché, per la fase istruttoria, mediante consulenza telefonica e invio posta elettronica
Tipologia di utenza del servizio	Aziende
Organo cui notificare la preventiva diffidadel 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

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*	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. 25	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	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	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 reclami presentati e accolti/Numero totale delle pratiche	2%	
	Completezza	Esautività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	95%	

(*) Il dato può subire delle variazioni in ragione di eventi a carattere straordinario fra i quali l'emergenza epidemiologica

(&) - 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.

ISPETTORATO NAZIONALE DEL LAVORO

ISPETTORATI TERRITORIALI DEL LAVORO
STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
RICOGNIZIONE/AGGIORNAMENTO ANNUALITA' 2021

Denominazione del servizio	Servizio per il tentativo obbligatorio di conciliazione in caso di licenziamento per giustificato motivo oggettivo.
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio prevede l'esperimento della procedura conciliativa in caso di licenziamento per giustificato motivo oggettivo prevista dall'art. 7 della L. n. 604/1966
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite attività di sportello secondo orari prestabiliti di accesso al pubblico
Tipologia di utenza del servizio	Lavoratori, aziende del settore privato
Organo cui notificare la preventiva diffidadel ricorrente	Capo dell'Ispettorato Territoriale 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

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*	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. 85	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	10	
	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 reclami presentati e accolti/Numero totale delle pratiche	4%	
	Completezza	Esautività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	95%	

(*) Il dato può subire delle variazioni in ragione di eventi a carattere straordinario fra i quali l'emergenza epidemiologica

(&) - 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.

ISPETTORATO NAZIONALE DEL LAVORO

ISPETTORATI TERRITORIALI DEL LAVORO
STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
RICOGNIZIONE/AGGIORNAMENTO ANNUALITA' 2021

Denominazione del servizio	Servizio per il rilascio dell'autorizzazione all'impiego del minore in lavorazioni effettuate con il sistema dei turni a scacchi
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio prevede il rilascio dell'autorizzazione all'adibizione di minori nelle lavorazioni effettuate con il sistema dei turni a scacchi. Articolo 19, comma 2, della legge 17 ottobre 1967, n. 977
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite attività di sportello secondo orari prestabiliti di accesso al pubblico.
Tipologia di utenza del servizio	Il datore di lavoro che intenda occupare i minori nelle lavorazioni effettuate con il sistema dei turni a scacchi
Organo cui notificare la preventiva diffidadel ricorrente	Capo dell'Ispettorato Territoriale 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

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. 40	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	95%	
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	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 reclami presentati e accolti/Numero totale delle pratiche	3%	
	Completezza	Esattività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	95%	

(*) Il dato può subire delle variazioni in ragione di eventi a carattere straordinario fra i quali l'emergenza epidemiologica

(&) - 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.

ISPETTORATO NAZIONALE DEL LAVORO

ISPETTORATI TERRITORIALI DEL LAVORO
STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
RICOGNIZIONE/AGGIORNAMENTO ANNUALITA' 2021

Denominazione del servizio	Servizio per la costituzione del collegio di conciliazione ed arbitrato in materia di sanzioni disciplinari
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio prevede la costituzione del collegio di conciliazione ed arbitrato in materia di sanzioni disciplinari. Art.7, c.6, della L. 20 maggio 1970, n.300
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite attività di sportello secondo orari prestabiliti di accesso al pubblico o per posta elettronica
Tipologia di utenza del servizio	I lavoratori subordinati del settore privato cui sia stata applicata una sanzione disciplinare di natura conservativa
Organo cui notificare la preventiva diffidadel ricorrente	Capo dell'Ispettorato Territoriale 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

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*	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	90%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg. 35	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	95%	
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	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 reclami presentati e accolti/Numero totale delle pratiche	2%	
	Completezza	Esautività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	95%	

(*) Il dato può subire delle variazioni in ragione di eventi a carattere straordinario fra i quali l'emergenza epidemiologica

(&) - 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.

ISPETTORATO NAZIONALE DEL LAVORO

ISPETTORATI TERRITORIALI DEL LAVORO
STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
RICOGNIZIONE/AGGIORNAMENTO ANNUALITA' 2021

Denominazione del servizio	Rilascio dell'autorizzazione all'adibizione di minori adolescenti a lavori pericolosi, faticosi ed insalubri
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio prevede il rilascio dell'autorizzazione all'adibizione di minori adolescenti a lavori pericolosi, faticosi ed insalubri - Art. 6, c.3, della L. 17 ottobre 1967, n.977.
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite attività di sportello secondo orari prestabiliti di accesso al pubblico.
Tipologia di utenza del servizio	Il datore di lavoro che intenda occupare minori in lavori pericolosi faticosi ed insalubri
Organo cui notificare la preventiva diffidadel ricorrente	Capo dell'Ispettorato Territoriale 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

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*	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	90%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg. 55.	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	95%	
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	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 reclami presentati e accolti/Numero totale delle pratiche	3%	
	Completezza	Esautività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	95%	

(*) Il dato può subire delle variazioni in ragione di eventi a carattere straordinario fra i quali l'emergenza epidemiologica

(&) - 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.

ISPETTORATO NAZIONALE DEL LAVORO

ISPETTORATI TERRITORIALI DEL LAVORO
STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
RICOGNIZIONE/AGGIORNAMENTO ANNUALITA' 2021

Denominazione del servizio	Rilascio dell'autorizzazione dell'impiego dei minori nello spettacolo
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio prevede il rilascio dell'autorizzazione dell'impiego dei minori nel settore dello spettacolo - art.4, c.2, della L.17 ottobre 1967, n. 977
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite attività di sportello secondo orari prestabiliti di accesso al pubblico o anche tramite invio fax e posta elettronica
Tipologia di utenza del servizio	Il datore di lavoro che intenda occupare minori in attività di spettacolo.
Organo cui notificare la preventiva diffidadel ricorrente	Capo dell'Ispettorato Territoriale 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

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*	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	90%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg.12	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	95%	
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	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 reclami presentati e accolti/Numero totale delle pratiche	4%	
	Completezza	Esattività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	95%	

(*) Il dato può subire delle variazioni in ragione di eventi a carattere straordinario fra i quali l'emergenza epidemiologica

(&) - 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.