

**MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI**

**STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI  
RICOGNIZIONE/AGGIORNAMENTO  
ANNO 2019**

DIREZIONE GENERALE PER LE POLITICHE PREVIDENZIALI E ASSICURATIVE	
Denominazione del servizio	<b>versamento dei contributi previdenziali in Italia per i lavoratori italiani distaccati all'estero</b>
Principali caratteristiche del servizio	<b>richiesta all'autorità estera dell'esonero dall'obbligo del versamento dei contributi previdenziali per i lavoratori italiani distaccati all'estero</b>
Modalità di erogazione	<b>a seguito di una richiesta scritta dell'impresa distaccante il lavoratore italiano, si richiede all'autorità estera l'esonero che, qualora venga concesso, viene comunicato alla ditta</b>
Tipologia di utenza del servizio	<b>imprese, lavoratori, consulenti del lavoro</b>
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	Direttore generale Politiche previdenziali ed assicurative <a href="http://www.lavoro.gov.it/ministro-e-ministero/Il-ministero/Organizzazione/Pagine/DG-per-le-politiche-previdenziali-e-assicurative.aspx">http://www.lavoro.gov.it/ministro-e-ministero/Il-ministero/Organizzazione/Pagine/DG-per-le-politiche-previdenziali-e-assicurative.aspx</a>
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	<a href="http://www.lavoro.gov.it/ministro-e-ministero/Il-ministero/Organizzazione/Pagine/DG-per-le-politiche-previdenziali-e-assicurative.aspx">http://www.lavoro.gov.it/ministro-e-ministero/Il-ministero/Organizzazione/Pagine/DG-per-le-politiche-previdenziali-e-assicurative.aspx</a>

<i>Dimensioni</i>	<i>Sottodimensioni</i>	<i>Descrizione indicatore</i>	<i>Formula indicatore</i>	<i>Valore programmato (&amp;)</i>	<i>Note</i>
<b>Accessibilità</b>	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/Numero totale giornate lavorative		
	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	100%	è previsto anche l'invio di documentazione in formato cartaceo
<b>Tempestività</b>	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (indicare il numero di giorni): gg. ....	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	100%	
<b>Trasparenza</b>	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	10	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web del tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	10	
	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	nessuna spesa	
<b>Efficacia</b>	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	nessun reclamo	
	Completezza	Esautività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%	
<i>Continuità (*)</i>	<i>Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio.</i>		<i>Per esempio: numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio</i>	nessuna interruzione	
<i>Elasticità (*)</i>	<i>Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti</i>		<i>Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili</i>		
<i>Flessibilità (*)</i>	<i>Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.</i>		<i>Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili</i>		
<i>Equità (*)</i>	<i>Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.</i>		<i>Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili</i>		
<i>Efficienza (*)</i>	<i>Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse</i>		<i>Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di misure organizzative predisponibili</i>		
<i>Empatia (*)</i>	<i>Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente</i>		<i>Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili</i>		

(\*) Dimensioni aggiuntive: per questi indicatori potrà essere individuata una formula di calcolo diversa da quella suggerita.

(&) - Per la definizione del valore programmato, verificare preliminarmente:  
-Previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti

-Standard di qualità già determinati in precedenti ricognizioni o in altri provvedimenti:  
il valore programmato non può essere peggiorativo