

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

DIREZIONE DEI SISTEMI INFORMATIVI, DELL'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E DELLA COMUNICAZIONE

STANDARD QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI
RICOGNIZIONE/AGGIORNAMENTO ANNUALITÀ 2016

<i>Denominazione del servizio:</i>	Assunzioni congiunte in agricoltura
<i>Principali caratteristiche del servizio</i>	Con riferimento alle assunzioni congiunte nel settore dell'agricoltura, il servizio on line presente su "Cliclavoro", il portale unico della Rete Nazionale dei servizi per le politiche del lavoro, permette ai datori di lavoro e ai soggetti abilitati interessati di effettuare le comunicazioni obbligatorie relative all'instaurazione, cessazione, proroga e trasformazione dei rapporti, tramite il nuovo modello UNILAV-Cong disponibile esclusivamente online, previo accreditamento al sistema. Tale tipologia di assunzione è stata introdotta dal Decreto Legge n. 76/2013, convertito con la Legge n. 99/2013, al fine di stimolare i processi aggregativi e garantire una maggiore stabilità del rapporto di lavoro. In questo modo, le aziende del settore possono, infatti, cogliere nuove opportunità di sviluppo e assumere congiuntamente specialisti, ripartendosi gli oneri. Con il Decreto Ministeriale del 27 marzo 2014, il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha definito le modalità di comunicazione di tale tipologia di assunzione, nonché i soggetti obbligati ad effettuarle. In particolare, le comunicazioni concernenti i lavoratori assunti congiuntamente da gruppi di imprese devono essere eseguite dall'impresa capogruppo. Mentre nei casi di imprese riconducibili a soggetti legati tra loro da un vincolo di parentela (o di affinità entro il terzo grado) e di imprese collegate tra loro da un contratto di rete, le comunicazioni devono essere effettuate per il tramite di un soggetto, individuato da uno specifico accordo oppure dal contratto di rete stesso, quale incaricato a questo specifico ottemperamento dell'obbligo normativo. Tali accordi devono essere depositati presso le associazioni di categoria, con modalità che ne garantiscano la data certa di sottoscrizione.
<i>Modalità di erogazione</i>	On-line dal portale Cliclavoro del sito del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali
<i>Tipologia di utenza del servizio</i>	Aziende, Pubbliche Amministrazioni, Enti, Associazioni, Professionisti e qualsiasi altro soggetto autorizzato ad attività di intermediazione.
<i>Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente</i>	Direttore della Direzione Generale dei sistemi informativi, dell'innovazione tecnologica e della comunicazione.
<i>Indirizzo della pagina web riguardante il servizio</i>	http://www.cliclavoro.gov.it

<i>Dimensioni</i>	<i>Sottodimensioni</i>	<i>Descrizione indicatore</i>	<i>Formula indicatore</i>	<i>Valore programmato</i>	<i>Note</i>
Accessibilità	Multicanale	Accesso on-line tramite il portale Cliclavoro del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali	Numero giornate di accessibilità al web/Numero giorni anno solare	95%	
Tempestività	Tempestività di risposta	Rapporto tra adempimenti svolti e il totale delle procedure effettuate per tipologia in un certo intervallo di tempo	Numero di adempimenti svolti entro il tempo previsto/Numero delle procedure effettuate	95%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web dell'informazione concernente i Responsabili del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	3 giorni	
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni concernenti tutte le modalità di contatto dei responsabili	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	3 giorni	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web dell'informazione relativa alla tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	3 giorni	
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità e pertinenza della prestazione erogata	Numero di segnalazioni ricevute per non conformità della risposta/numero di segnalazioni totali	1%	
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero di segnalazioni ricevute/numero di segnalazioni totali	1%	
<i>Continuità</i>	Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio.		<i>Numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio</i>	15 giorni	
<i>Elasticità</i>	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti		<i>Numero di interventi avviati dalla Direzione Generale per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di interventi attuabili</i>	95%	
<i>Flessibilità</i>	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.		<i>Numero di interventi avviati dalla Direzione Generale per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utenti/Numero totale di interventi attuabili</i>	95%	
<i>Equità</i>	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.		<i>Numero di interventi avviati dalla Direzione Generale per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di interventi attuabili</i>	100%	
<i>Efficienza</i>	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse		<i>Numero di interventi avviati dalla Direzione Generale per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di interventi attuabili</i>	95%	
<i>Empatia</i>	Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente		<i>Numero di interventi avviati dalla Direzione Generale per fornire un servizio personalizzato, andando incontro alle reali esigenze individuali dei singoli utenti/Numero totale di interventi attuabili</i>	95%	