

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

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

STANDARD QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI
RICOGNIZIONE/AGGIORNAMENTO ANNUALITÀ 2016

| | |
|---|---|
| <i>Denominazione del servizio:</i> | Autocertificazione - Esonero 60x1000 |
| <i>Principali caratteristiche del servizio</i> | Il servizio on line, presente su "Cliclavoro", il portale unico della Rete Nazionale dei servizi per le politiche del lavoro, permette di adempiere, in via telematica, all'autocertificazione dell'esonero degli obblighi legati al collocamento mirato previsto per gli addetti impegnati in lavorazioni particolarmente pericolose. L'esenzione dall'obbligo assuntivo, indicata nell'articolo 5, comma 3-bis della Legge n.68/1999, interessa i datori di lavoro che occupano dipendenti impiegati in attività per cui è necessario il pagamento di un tasso del premio INAIL pari o superiore al 60 per 1000. Tale situazione deve essere dichiarata tramite un'autocertificazione datoriale. Come in passato, si richiede per l'esonero il versamento di un contributo da versare presso il Fondo per il diritto al lavoro dei disabili. Il Decreto Interministeriale del 10 marzo 2016 ha previsto che il datore di lavoro privato o degli enti pubblici economici dovrà indicare nell'autocertificazione online la classe occupazionale di riferimento e per ciascun ambito provinciale in cui si trovano le unità produttive specificare: la base di computo, la quota di riserva, il numero di lavoratori con disabilità occupati, il numero dei lavoratori impiegati in lavorazioni ad alto rischio, la base netta, la quota netta e la quota d'esonero. Attraverso la procedura telematica assistita il sistema determina in automatico la quota di riserva, la base netta, la quota netta e la quota massima di esoneri. |
| <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> | Cittadini, 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% | |
| | Completezza | 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% | |