

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>	Detassazione - Deposito contratti on line
<i>Principali caratteristiche del servizio</i>	Con riferimento agli adempimenti previsti dal Decreto Interministeriale del 25 marzo 2016, relativo alla detassazione dei premi di risultato, la partecipazione dei lavoratori agli utili o le misure di welfare aziendale previste dai contratti collettivi di secondo livello, il servizio, rinunciabile su "Cliclavoro", il portale unico della Rete Nazionale dei servizi per le politiche del lavoro, permette ai datori di lavoro di effettuare il deposito di tali contratti in modalità telematica, senza recarsi presso gli uffici territoriali del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, compilando il modello telematico e allegando il contratto aziendale o territoriale in formato pdf.
<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>	<a href="http://www.cliclavoro.gov.it">http://www.cliclavoro.gov.it</a>

<i>Dimensioni</i>	<i>Sottodimensioni</i>	<i>Descrizione indicatore</i>	<i>Formula indicatore</i>	<i>Valore programmato</i>	<i>Note</i>
<b>Accessibilità</b>	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%	
<b>Tempestività</b>	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%	
<b>Trasparenza</b>	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	
<b>Efficacia</b>	Conformità e affidabilità	Regolarità e pertinenza della prestazione erogata	Numero di segnalazioni ricevute per non conformità della risposta/numero di segnalazioni totali	1%	
	Completezza	Esauritività 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%	