

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

|  |   |
|--|---|
| Denominazione del servizio:                                | PROSPETTO INFORMATIVO DISABILI  |
| Principali caratteristiche del servizio                    | <p>Il Prospetto informativo è una dichiarazione che i datori di lavoro con 15 o più dipendenti costituenti base di computo devono presentare al servizio provinciale competente, indicando la propria situazione occupazionale rispetto agli obblighi di assunzione di personale disabile e/o appartenente alle altre categorie protette, insieme ai posti di lavoro e alle mansioni disponibili, come previsto dalla Legge 12 marzo 1999 n. 68.</p> <p>Il servizio on line in questione, raggiungibile da "Cliclavoro", il portale unico della Rete Nazionale dei servizi per le politiche del lavoro, permette di effettuare gli adempimenti in materia, secondo quanto previsto dall'articolo 40, comma 4 del Decreto Legge 112/2008, come convertito dalla Legge 133/2008, che ha introdotto l'obbligo di trasmissione esclusivamente per via telematica del Prospetto Informativo Aziendale, con il quale i datori di lavoro, pubblici e privati (che occupano almeno 15 dipendenti), secondo le disposizioni contenute nel Decreto interministeriale 2 novembre 2010, comunicano ai servizi competenti entro il 31 gennaio la loro situazione occupazionale, riferita al 31 dicembre dell'anno precedente, ai fini dei successivi adempimenti di legge.</p> <p>Il Prospetto non deve essere inviato tutti gli anni ma solo qualora, rispetto all'ultimo invio, vi siano stati cambiamenti nella situazione occupazionale tali da modificare l'obbligo o da incidere sul computo della quota di riserva.</p> |
| Modalità di erogazione                                     | On-line dal portale Cliclavoro del sito del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali  |
| Tipologia di utenza del servizio                           | Cittadini, Aziende, Pubbliche Amministrazioni, Enti, Associazioni, Professionisti e qualsiasi altro soggetto autorizzato ad attività di intermediazione.  |
| Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente | Direttore della Direzione Generale dei sistemi informativi, dell'innovazione tecnologica e della comunicazione.   |
| Indirizzo della pagina web riguardante il servizio         | <a href="http://www.cliclavoro.gov.it">http://www.cliclavoro.gov.it</a>   |

| Dimensioni    | Sottodimensioni           | Descrizione indicatore   | Formula indicatore   | Valore programmato | Note |
|---------------|---------------------------|--|--|--------------------|------|
| Accessibilità | Multicanale               | Accesso on-line dalla URL <a href="https://www.cliclavoro.gov.it/Aziende/Adempimenti/Pagine/Prospetto-informativo.aspx">https://www.cliclavoro.gov.it/Aziende/Adempimenti/Pagine/Prospetto-informativo.aspx</a> e 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%                 |      |
| Continuità    |                           | 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.   | Numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio  | 15 giorni          |      |
| Elasticità    |                           | Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti   | 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 | 95%                |      |
| Flessibilità  |                           | Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.  | 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       | 95%                |      |
| Equità        |                           | Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.  | Numero di interventi avviati dalla Direzione Generale per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di interventi attuabili   | 100%               |      |
| Efficienza    |                           | Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse   | Numero di interventi avviati dalla Direzione Generale per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di interventi attuabili                                   | 95%                |      |
| Empatia       |                           | Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente  | 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  | 95%                |      |