

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

Direzione generale politiche previdenziali ed assicurative

**STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
RICOGNIZIONE/AGGIORNAMENTO ANNUALITA' 2016**

<i>Denominazione del servizio:</i>	versamento dei contributi previdenziali in Italia per i lavoratori italiani distaccati all'estero
<i>Principali caratteristiche del servizio</i>	richiesta all'autorità estera dell'esonero dall'obbligo del versamento dei contributi previdenziali per i lavoratori italiani distaccati all'estero
<i>Modalità di erogazione</i>	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.
<i>Tipologia di utenza del servizio</i>	imprese, lavoratori, consulenti del lavoro.
<i>Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente</i>	
<i>Indirizzo della pagina web riguardante il servizio</i>	www.lavoro.gov.it

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Note
Accessibilità	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%	
Tempestività	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%	
Trasparenza	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	
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	nessun reclamo	
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	100%	
<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 giorni lavorati/giorni lavorativi</i>	98%	
<i>Elasticità</i>	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti		<i>numero di personale convogliato sul servizio erogato/personale totale</i>	80%	
<i>Flessibilità</i>	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.		<i>Utilizzo di strumenti informatici in rapporto a procedure amministrative totali</i>	80%	
<i>Equità</i>	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.		<i>non necessario</i>		
<i>Efficienza</i>	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse		<i>numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di misure organizzative attuate</i>	50%	
<i>Empatia</i>	Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente		<i>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>	30%	