

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
RICOGNIZIONE/AGGIORNAMENTO
ANNO 2021

| DIREZIONE GENERALE PER LE POLITICHE PREVIDENZIALI E ASSICURATIVE | |
|--|---|
| Denominazione del servizio | versamento dei contributi previdenziali in Italia per i lavoratori italiani distaccati all'estero |
| Principali caratteristiche del servizio | richiesta all'autorità estera dell'esonero dall'obbligo del versamento dei contributi previdenziali per i lavoratori italiani distaccati all'estero |
| Modalità di erogazione | 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 |
| Tipologia di utenza del servizio | imprese, lavoratori, consulenti del lavoro |
| Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente | Direttore generale Politiche previdenziali ed assicurative |
| Indirizzo della pagina web riguardante il servizio | http://www.lavoro.gov.it/ministro-e-ministero/Il-ministero/Organizzazione/Pagine/DG-per-le-politiche-previdenziali-e-assicurative.aspx |

| Dimensioni | Sottodimensioni | Descrizione indicatore | Formula indicatore | Valore programmato (&) |
|------------------|--|--|---|------------------------|
| 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% |
| 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. | | Per esempio: numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio | Nessuna interruzione |
| Elasticità (*) | Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti | | Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili | |
| Flessibilità (*) | Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti. | | Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili | |
| Equità (*) | Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti. | | Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di misure organizzative predisponibili | |
| Efficienza (*) | Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse | | Per esempio: numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di misure organizzative predisponibili | |
| Empatia (*) | Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente | | Per esempio: 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 | |

(*) Dimensioni aggiuntive: per questi indicatori potrà essere individuata una formula di calcolo diversa da quella suggerita.

(&) - Per la definizione del valore programmato, verificare preliminarmente:
 ☐ Previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti
 ☐ Standard di qualità già determinati in precedenti ricognizioni o in altri provvedimenti:
 il valore programmato non può essere peggiorativo

| Note |
|--|
| |
| è previsto anche l'invio di documentazione in formato cartaceo |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |