

2. Versamento dei contributi previdenziali nel paese di appartenenza per lavoratori stranieri in Italia

Principali caratteristiche del servizio erogato: autorizzazione all'esonero dal versamento contributivo in Italia per i lavoratori distaccati provenienti da paesi legati da accordi internazionali.

Modalità di erogazione: il servizio viene erogato attraverso apposita istanza del cittadino a cui segue un'istruttoria che coinvolge le autorità estere competenti e gli enti previdenziali italiani.

Tipologia di Utenza che usufruisce del servizio: imprese, lavoratori subordinati o autonomi stranieri, autorità straniere in applicazione di accordi internazionali.

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMA TO	COSTI CONTABILIZZATI AI SENSI DELL'ART. 32, D.LGS. 33/2013
ACCESSIBILITA'	ACCESSIBILITA' FISICA	Accesso agli uffici	Totale giornate lavorative con apertura al pubblico /Totale giornate lavorative	90%	69.874 Euro (al lordo dei contributi). Il metodo di calcolo impiegato: sommatoria dei prodotti dello stipendio medio annuo* per la percentuale d'impiego di ciascuno dei lavoratori adibiti al servizio. *Lo stipendio medio annuo è stato ricavato dalla contabilità economica budget a L.B. 2013.
	ACCESSIBILITA' MULTICANALE	Informazioni via web, telefono, fax, posta, mail sulle modalità di fruizione del servizio	Richieste di informazioni evase via web,telefono, fax, e-mail, posta /Totale delle richieste pervenute s.m.	80%	
TEMPESTIVITA'	TEMPESTIVITA'	Conclusione del procedimento di esonero contributivo in 180 giorni, termine previsto da apposito regolamento ministeriale	Totale prestazioni effettuate entro il tempo previsto/ numero totale di richieste pervenute	90%	
TRASPARENZA	RESPONSABILI	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento della comunicazione sul sito web	10 gg	
	PROCEDURE DI CONTATTO	Tempo massimo di risposta a richieste di informazioni pervenute in lingua straniera.	Numero dei giorni per risposte in relazione alla traduzione	30 gg	
	TEMPISTICHE DI RISPOSTA	Pubblicazione su sito web dei termini di conclusione del procedimento amministrativo	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento della comunicazione sul sito web	10 gg	
	EVENTUALI SPESE A CARICO DELL' UTENTE	Pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento della comunicazione sul sito web	10 gg	
EFFICACIA	CONFORMITA'	Regolarità della prestazione erogata rispetto alla normativa internazionale	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / numero totale di pratiche pervenute	100%	
	AFFIDABILITA'	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza/ numero totale di richieste pervenute	1/1000	
	COMPIUTEZZA	Esautività della prestazione erogata per la parte di competenza nazionale	Richieste concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso della PA /numero totale istanze pervenute	80%	

1. Versamento dei contributi previdenziali in Italia per i lavoratori italiani distaccati all'estero

Principali caratteristiche del servizio erogato: richiesta all'autorità estera di esonero dal versamento dei contributi previdenziali per i lavoratori italiani distaccati all'estero in Paesi legati da accordi internazionali.

Modalità di erogazione: il servizio viene erogato attraverso un'istruttoria che coinvolge le autorità di paesi esteri su richiesta scritta dell'impresa distaccante il lavoratore italiano.

Tipologia di Utenza che usufruisce del servizio: imprese, lavoratori subordinati o autonomi, consulenti del lavoro.

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMA TO	COSTI CONTABILIZZATI AI SENSI DELL'ART. 32, D.LGS. 33/2013
ACCESSIBILITA'	ACCESSIBILITA' FISICA	Accesso agli uffici	Totale giornate lavorative con apertura al pubblico /Totale giornate lavorative	90%	69.874 Euro (al lordo dei contributi)
	ACCESSIBILITA' MULTICANALE	Informazioni via web, telefono, fax, posta, mail sulle modalità di fruizione del servizio	Richieste di informazioni evase via web, telefono, fax, posta ,e-mail /Totale delle richieste pervenute s.m.	80%	
TEMPESTIVITA'	TEMPESTIVITA'	Conclusione del procedimento di esonero contributivo in 180 giorni, termine previsto da apposito regolamento ministeriale	Totale prestazioni effettuate entro il tempo previsto/ numero totale di richieste pervenute	90%	Il metodo di calcolo impiegato: sommatoria dei prodotti dello stipendio medio annuo* per la percentuale d'impiego di ciascuno dei lavoratori adibiti al servizio. *Lo stipendio medio annuo è stato ricavato dalla contabilità economica budget a L.B. 2013.
TRASPARENZA	RESPONSABILI	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento della comunicazione sul sito web	10 gg	
	PROCEDURE DI CONTATTO	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento della comunicazione sul sito web	10 gg	
	TEMPISTICHE DI RISPOSTA	Pubblicazione su sito web dei termini di conclusione del procedimento amministrativo	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento della comunicazione sul sito web	10 gg	
	EVENTUALI SPESE A CARICO DELL' UTENTE	Pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento della comunicazione sul sito web	10 gg	
EFFICACIA	CONFORMITA'	Regolarità della prestazione erogata rispetto alla normativa internazionale	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / numero totale di pratiche pervenute	100%	
	AFFIDABILITA'	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza/ numero totale di richieste pervenute	1/1000	
	COMPIUTEZZA	Esaustività della prestazione erogata per la parte di competenza nazionale	Richieste concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso della PA /numero totale istanze pervenute	80%	