

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
RICOGNIZIONE/AGGIORNAMENTO
ANNO 2019

DIREZIONE GENERALE dei sistemi informativi, dell'innovazione tecnologica, del monitoraggio dati e della comunicazione	
Denominazione del servizio	Cliclavoro - portale unico della rete nazionale dei servizi per le politiche del lavoro
Principali caratteristiche del servizio	Il sito prevede un'informazione aggiornata in un mondo del lavoro in continuo cambiamento in quanto: agli incentivi previsti dalla legge e ai finanziamenti, anche europei, messi a disposizione delle aziende; alle opportunità di lavoro messe a disposizione dai servizi per il lavoro pubblici e privati in Italia e all'estero. Prevede, inoltre, strumenti di monitoraggio e valutazione delle politiche del lavoro. E' anche strumento per accedere ai seguenti servizi ed adempimenti telematici: deposito telematico contratti di secondo livello; autocertificazione ed esonero 60 x 1000; distacco transnazionale; offerta di conciliazione; lavoro intermittente; lavori usuranti; prospetto informativo categorie protette; monitoraggio Pubblica Amministrazione legge 68/1999; dimissioni volontarie e risoluzione volontaria del rapporto di lavoro.
Modalità di erogazione	online - dal sito del Ministero del lavoro e delle politiche sociali
Tipologia di utenza del servizio	cittadini, aziende, operatori
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	Direttore Generale sistemi informativi, dell'innovazione tecnologica, del monitoraggio dati e della comunicazione
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	www.cliclavoro.gov.it

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (%)	Note
Accessibilità	Multicanale	Accesso on line dal portale clic lavoro del Ministero del lavoro e delle politiche sociali	Numero giornate di accessibilità al web /Numero giorni anno solare	95%	
		Accesso tramite l'applicazione per iphone di Cliclavoro	Numero giornate di accessibilità dell'applicazione /Numero giorni anno solare	95%	
		Accesso alle pagine di Clic lavoro dei vari social network e al blog dedicato	Numero giornate di accessibilità alle pagine dedicate dei social e del blog /Numero giorni anno solare	100%	
Tempestività	Tempestività erogazione contenuti	Tempo massimo entro cui mettere on line il contenuto dal momento della richiesta	Numero dei contenuti pubblicati entro 5 giorni lavorativi /Numero totale delle nuove richieste di pubblicazione	100%	
	Tempestività di acquisizione della comunicazione inerente i servizi	Ricezione della comunicazione	Tempo intercorrente tra l'invio della comunicazione e la sua registrazione al sistema telematico	tempo reale	
	Tempestività accreditamento	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta di accreditamento per fruizione dei servizi e l'accREDITAMENTO stesso	Tempo necessario per ricevere le credenziali di accreditamento	3 giorni lavorativi	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni lavorativi	
	Procedure di contatto	Pubblicazioni sul sito delle informazioni concernenti le modalità di contatto	Numero giorni per l'aggiornamento su web	3 giorni lavorativi	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web dell'informazione relativa alla tempistica programmata	Numero giorni per l'aggiornamento su web	3 giorni lavorativi	
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità e pertinenza della prestazione erogata	Numero di contenuti di competenza del Ministero pubblicati entro 5 giorni lavorativi /Numero totale di contenuti da pubblicare	100%	
	Completezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero totale di contenuti pubblicati/Numero totale di contenuti da pubblicare	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.		Numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio	7 giorni lavorativi	
Elasticità (*)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti		Numero di interventi predisposti per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto /Numero totale di interventi approntabili	95%	
Flessibilità (*)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.		Numero di interventi predisposti per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste /Numero totale di interventi approntabili	95%	
Equità (*)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.		Numero di interventi predisposti per rendere il servizio erogato fruibile da tutti i possibili utenti/Numero totale di interventi approntabili	100%	
Efficienza (*)	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse		Numero di interventi avviati dalla direzione generale per rendere il servizio erogato rispondente e calibrato rispetto al numero 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 predisposti per fornire un servizio personalizzato, rispetto alle reali e personali esigenze dei singoli utenti/Numero totale di interventi attuabili	95%	

(*) 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