

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	sito internet istituzionale www.lavoro.gov.it
Principali caratteristiche del servizio	Il sito prevede, nell'ambito del processo di innovazione e digitalizzazione della P.A., la pubblicazione delle informazioni relative all'organizzazione, alle politiche, ai servizi, alla normativa, ai bandi, agli atti e ai procedimenti amministrativi di competenza del Ministero del lavoro e delle politiche sociali.
Modalità di erogazione	rete internet
Tipologia di utenza del servizio	cittadini, aziende, enti, associazioni, Terzo settore, professionisti, imprese e qualsiasi altro soggetto interessato
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	Direttore Generale dei sistemi informativi, dell'innovazione tecnologica, del monitoraggio dati e della comunicazione
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	www.lavoro.gov.it

<i>Dimensioni</i>	<i>Sottodimensioni</i>	<i>Descrizione indicatore</i>	<i>Formula indicatore</i>	<i>Valore programmato (&)</i>	<i>Note</i>
Accessibilità	Multicanale	informazioni sul sito e su come accedere al servizio	Numero totale informazioni/contatti erogati via web/numero totale informazioni /contatti richiesti	100%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo entro il quale mettere a disposizione un nuovo contenuto o una nuova informazione dal momento della richiesta	Numero dei nuovi contenuti inseriti nel sito entro 3 giorni lavorativi /numero dei nuovi contenuti da inserire nel sito	100%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	3 giorni lavorativi	
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni concernenti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	3 giorni lavorativi	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web dell'informazione relativa alla tempistica programmata	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni lavorativi	
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero delle informazioni, atti normativi, documenti pubblicati entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento a cura degli uffici ministeriali /numero totale di atti , documenti o informazioni da pubblicare	100%	
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero totale dei documenti o informazioni pubblicate/Numero totale delle istanze di pubblicazione pervenute	100%	
<i>Continuità (*)</i>	<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 massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio	5 giorni lavorativi	
<i>Elasticità (*)</i>	<i>Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti</i>		Numero di interventi predisposti per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto /Numero totale di misure organizzative approntabili	95%	
<i>Flessibilità (*)</i>	<i>Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.</i>		Numero di interventi predisposti per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste /Numero totale di interventi approntabili	99%	
<i>Equità (*)</i>	<i>Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.</i>		Numero di interventi predisposti per rendere il servizio erogato fruibile da tutti i possibili utenti/Numero totale di interventi approntabili	100%	
<i>Efficienza (*)</i>	<i>Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse</i>		Numero di interventi predisposti per rendere il servizio erogato adeguato all'impiego ottimale delle risorse/Numero totale di interventi approntabili	95%	
<i>Empatia (*)</i>	<i>Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente</i>		Numero di interventi/contatti predisposti per rendere il servizio personalizzato rispetto alle specifiche esigenze del singolo/Numero totale di interventi attuabili	99%	

(*) 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