

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	URP online
Principali caratteristiche del servizio	Il sito web prevede servizi di assistenza online e un'informazione aggiornata, attraverso la pubblicazione di FAQ, sui diversi temi: Europa, lavoro, giovani, politiche sociali, pari opportunità, immigrazione e rapporti di lavoro, per i profili di competenza del Ministero del Lavoro. Le FAQ vengono costantemente aggiornate in relazione alle nuove norme introdotte e alle nuove richieste pervenute dagli utenti. Per rivolgere richieste specifiche, ossia non contenute/trattate nelle FAQ, si può compilare il Form apposito e ricevere la risposta tramite email. Il sito URP online ha una sezione specifica in EVIDENZA, dove si trovano le FAQ sull'argomento più richiesto/trattato.
Modalità di erogazione	Online dalla sezione <i>URP on line</i> del sito istituzionale; le FAQ e le e-mail, attraverso la compilazione di apposito form
Tipologia di utenza del servizio	cittadini, aziende, operatori pubblici e privati
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	Direttore Direzione Generale dei sistemi informativi, dell'innovazione tecnologica, del monitoraggio dati e della comunicazione
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	www.urponline.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 aggiornate tramite FAQ o tramite risposte web e risposte con e-mail	Numero totale informazioni/interventi erogati via web/numero totale informazioni / interventi richiesti	100%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	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 sul sito web	entro 1 giorno lavorativo	
	Procedure di contatto	Informazioni sulle modalità di contatto attraverso il form e attraverso la email del responsabile del servizio	Numero giorni per l'aggiornamento sul sito web delle modalità di contatto	entro 5 giorni lavorativi	
	Tempistiche di risposta	Tempistica di accoglimento della richiesta e di pubblicazione sul sito web della FAQ e della email	Numero giorni per l'aggiornamento sul sito web	FAQ: 0 (istantaneo); email: 5 giorni lavorativi	
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche trattate/Numero pratiche pervenute	100%	
	Completezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero pratiche evase/Numero totale delle istanze pervenute	95%	
<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 interventi 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	95%	
<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 accessibile da tutti i possibili utenti/Numero totale di interventi approntabili	95%	
<i>Efficienza (*)</i>	<i>Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse</i>		Numero di interventi predisposti per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo 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 la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali del singolo utente/Numero totale di interventi approntabili	95%	Il sito web URP online prevede di raccogliere i feedback degli utenti che desiderino esprimere il grado di apprezzamento per il servizio offerto

(*) 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