

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI  
RICOGNIZIONE/AGGIORNAMENTO  
ANNO 2020

Direzione generale dei sistemi informativi, dell'innovazione tecnologica del monitoraggio dati e della comunicazione	
Denominazione del servizio	Sito internet istituzionale <a href="http://www.lavoro.gov.it">www.lavoro.gov.it</a>
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 Direzione generale dei sistemi informativi, dell'innovazione tecnologica, del monitoraggio dati e della comunicazione
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	<a href="http://www.urponline.lavoro.gov.it">www.urponline.lavoro.gov.it</a>

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (&)	Note
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 su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni lavorativi	
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni concernenti le modalità di contatto	Numero giorni per l'aggiornamento sul sito web	3 giorni lavorativi	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web dell'informazione relativa alla tempistica programmata	Numero giorni per l'aggiornamento su web	3 giorni lavorativi	
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero delle informazioni, atti, documenti pubblicati entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento a cura degli uffici ministeriali/numero totale di atti, documenti o informazioni da pubblicare	100%	
	Completezza	Esautività della prestazione erogata	Numero totale dei documenti o informazioni pubblicate / Numero totale delle istanze di pubblicazione 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.		Numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio	5 giorni lavorativi	
Elasticità (*)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti		Numero interventi predisposti per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto / Numero totale di misure organizzative approntabili	95%	
Flessibilità (*)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.		Numero interventi predisposti per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste / Numero totale di interventi approntabili	99%	
Equità (*)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.		Numero 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 predisposti per rendere il servizio erogato adeguato all'impiego ottimale delle risorse / Numero totale di interventi approntabili	95%	
Empatia (*)	Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente		Numero di interventi/contatti predisposti per rendere il servizio personalizzato rispetto alle specifiche esigenze dei singoli utenti / 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