

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	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 URP on line 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

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (&)	Note
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 su 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 su web	FAQ: 0 (istantaneo); email: 5 giorni lavorativi	
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche trattate/Numero pratiche pervenute	100%	
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero pratiche evase/Numero totale delle istanze pervenute	95%	
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 interventi 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	95%	
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 accessibile da tutti i possibili utenti/Numero totale di di interventi approntabili	95%	
Efficienza (*)	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse		Numero interventi predisposti per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di 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 la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/Numero totale di interventi approntabili	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