

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

DIREZIONE GENERALE DEI SISTEMI INFORMATIVI, DELL'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E DELLA COMUNICAZIONE

STANDARD QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI
RICOGNIZIONE/AGGIORNAMENTO ANNUALITÀ 2016

<i>Denominazione del servizio:</i>	CLICLAVORO - Portale unico della Rete Nazionale dei servizi per le politiche del lavoro
<i>Principali caratteristiche del servizio</i>	<p>Il servizio è dedicato alla promozione e divulgazione delle tematiche connesse ai servizi per il lavoro, alla facilitazione dell'ingresso al lavoro per segmenti della popolazione particolarmente svantaggiati e alla circolarità delle informazioni e servizi per i vari target di utenza del portale. Offre ampie sezioni informative di approfondimento, un'area news in cui vengono giornalmente inserite notizie su opportunità di lavoro, formazione, bandi&concorsi, incentivi & finanziamenti per le imprese, aspetti normativi e novità sul mondo del lavoro, in Italia e all'estero.</p> <p>Inoltre, prevede interventi per la predisposizione di strumenti di monitoraggio e valutazione delle politiche del lavoro, nonché per la divulgazione e promozione dei principali dispositivi sulle stesse politiche.</p> <p>Oltre a fornire informazioni utili a cittadini, aziende e attori del mercato del lavoro, è lo strumento per accedere ai servizi ed adempimenti telematici di seguito riportati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cerca lavoro/curriculum/sportello; • Comunicazioni Obbligatorie online (instaurazione, cessazione, proroga e trasformazione dei rapporti di lavoro); • Albo Informatico delle Agenzie per il Lavoro; • Detassazione – Deposito contratti; • Autocertificazione – Esonero 60x1000; • Assunzioni congiunte in agricoltura; • Offerta di conciliazione; • Lavoro intermittente; • Unimare; • Lavori usuranti; • Prospetto informativo disabili; • Dimissioni volontarie; • DID on-line.
<i>Modalità di erogazione</i>	On-line dal portale Cliclavoro del sito del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali
<i>Tipologia di utenza del servizio</i>	Cittadini, Aziende, Pubbliche Amministrazioni, Enti, Associazioni, Professionisti e qualsiasi altro soggetto autorizzato ad attività di intermediazione.
<i>Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente</i>	Direttore della Direzione Generale dei sistemi informativi, dell'innovazione tecnologica e della comunicazione.
<i>Indirizzo della pagina web riguardante il servizio</i>	http://www.cliclavoro.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	Accesso on-line dal portale Cliclavoro del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali	Numero giornate di accessibilità al web/Numero giorni anno solare	95%	
		Accesso tramite Idiclavoro, applicazione per iphone, rivolto agli utenti di cliclavoro	Numero giornate di raggiungibilità dell'applicazione/Numero giorni anno solare	95%	
		Pagine di riferimento su vari social network (facebook, LinkedIn, twitter) e un blog dedicato al portale	Pagine aggiornate/Pagine di riferimento pubblicate	100%	
Tempestività	Tempestività diffusione informazioni e contenuti	Tempo massimo entro il quale mettere a disposizione un nuovo contenuto o una nuova informazione dal momento della richiesta	Numero dei nuovi contenuti o delle nuove informazioni inseriti nel sito entro 5 giorni lavorativi/numero totale delle nuove richieste o delle nuove informazioni da inserire nel sito	100%	
	Tempestività accreditamento	Accreditamento per fruire dei servizi disponibili del mercato del lavoro	Tempo necessario per ricevere le credenziali di accreditamento	3 giorni	
	Tempestività di acquisizione della comunicazione inerente i servizi sopra elencati	Ricezione della comunicazione	Tempo intercorrente tra l'invio della comunicazione di riferimento e la sua registrazione al sistema telematico	tempo reale	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web dell'informazione concernente il Responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	3 giorni	
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni concernenti tutte le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	3 giorni	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web dell'informazione relativa alla tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	3 giorni	
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità e pertinenza della prestazione erogata	Numero di documenti, informazioni, atti normativi di competenza del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali pubblicati entro 5 giorni lavorativi/Numero totale di documenti, informazioni ed atti normativi da pubblicare	100%	
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero di documenti, informazioni ed atti normativi di competenza del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali pubblicati/Numero totale di documenti, informazioni ed atti normativi di competenza del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali da pubblicare	100%	
<i>Continuità</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 minimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio</i>	7 giorni	
<i>Elasticità</i>		Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti	<i>Numero di interventi avviati dalla Direzione Generale per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di interventi attuabili</i>	95%	
<i>Flessibilità</i>		Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.	<i>Numero di interventi avviati dalla Direzione Generale per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utenti/Numero totale di interventi attuabili</i>	95%	
<i>Equità</i>		Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.	<i>Numero di interventi avviati dalla Direzione Generale per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di interventi attuabili</i>	100%	
<i>Efficienza</i>		Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse	<i>Numero di interventi avviati dalla Direzione Generale per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di interventi attuabili</i>	95%	
<i>Empatia</i>		Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente	<i>Numero di interventi avviati dalla Direzione Generale per fornire un servizio personalizzato, andando incontro alle reali esigenze individuali dei singoli utenti/Numero totale di interventi attuabili</i>	95%	