

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

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

**STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
RICOGNIZIONE/AGGIORNAMENTO ANNUALITA' 2016**

<i>Denominazione del servizio:</i>	SITO INTERNET ISTITUZIONALE DEL MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI E PAGINE WEB COLLEGATE
<i>Principali caratteristiche del servizio</i>	Il servizio prevede, nell'attuale processo di innovazione e digitalizzazione della Pubblica Amministrazione (P.A.) la pubblicazione on-line, in una struttura ipertestuale dei documenti, delle informazioni relative all'organizzazione, ai compiti, ai servizi, ai bandi, agli atti ed ai procedimenti amministrativi di competenza del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Il servizio prevede, altresì, la pubblicazione on-line delle principali novità intervenute in materia di politiche del lavoro e di politiche sociali.
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio viene erogato attraverso il sito web istituzionale del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, denominato www.lavoro.gov.it , strutturato in una home page, che rappresenta la pagina principale di presentazione del sito e dei suoi contenuti, e dalle pagine web secondarie dei contenuti stessi, raggiungibili dai menù e widget presenti nell'home page stessa tramite link interni (ancore) al sito medesimo.
<i>Tipologia di utenza del servizio</i>	Cittadini, Aziende, Enti, Associazioni, Professionisti, Pubbliche Amministrazioni e qualsiasi altro soggetto interessato.
<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.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 istituzionale su come accedere al servizio	Numero di informazioni/contatti erogati via web/Numero totale delle 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 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%	
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 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.	Numero minimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio	5 giorni	
<i>Elasticità</i>		Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti	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	95%	
<i>Flessibilità</i>		Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.	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	99%	
<i>Equità</i>		Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.	Numero di interventi avviati dalla Direzione Generale per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di interventi attuabili	100%	
<i>Efficienza</i>		Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse	Numero di interventi avviati dalla Direzione Generale per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di interventi attuabili	95%	
<i>Empatia</i>		Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente	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	99%	