

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

Denominazione del servizio:	Reti sociali virtuali e Blog di Cliclavoro
Principali caratteristiche del servizio	Tramite i canali social network (Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube e il Blog sono veicolati i contenuti, i progetti e i servizi del portale Cliclavoro e del Ministero del Lavoro e le informazioni e le notizie sul mercato del lavoro italiano e straniero; vengono gestite le interazioni con gli utenti ed evase le richieste di assistenza delle community online relative a temi e problematiche specifiche.
Modalità di erogazione	On-line dal portale Cliclavoro del sito del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali
Tipologia di utenza del servizio	Cittadini, Aziende, Pubbliche Amministrazioni, Enti, Associazioni, Professionisti e qualsiasi altro soggetto autorizzato ad attività di intermediazione.
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	Direttore della Direzione Generale dei sistemi informativi, dell'innovazione tecnologica e della comunicazione.
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	http://www.cliclavoro.gov.it

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Note
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%	
Tempestività	Tempestività di risposta	Rapporto tra richieste soddisfatte e il totale delle richieste per tipologia in un certo intervallo di tempo	Numero di informazioni fornite entro il tempo previsto/Numero delle richieste effettuate	95%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web dell'informazione concernente i Responsabili 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 dei responsabili	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 segnalazioni ricevute per non conformità della risposta/numero di segnalazioni totali	1%	
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero di segnalazioni ricevute/numero di segnalazioni totali	1%	
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	15 giorni	
Elasticità	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%	
Flessibilità	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	95%	
Equità	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%	
Efficienza	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%	
Empatia	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	95%	