

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

DIREZIONE GENERALE PER L'INCLUSIONE E LE POLITICHE SOCIALI

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

<i>Denominazione del servizio:</i>	Centro nazionale di documentazione e analisi per l'infanzia e l'adolescenza e servizio di informazione ai sensi dell'art. 8 della legge 285/1997
<i>Principali caratteristiche del servizio</i>	Il servizio prevede la diffusione della conoscenza delle politiche di tutela e promozione dei diritti dell'infanzia
<i>Modalità di erogazione</i>	Il servizio viene erogato tramite canali web, telefonico e la Biblioteca Innocenti Library
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	La generalità dei cittadini e degli operatori pubblici, privati e del terzo settore che operano nel campo dell'infanzia
<i>Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente</i>	Direttore della Direzione Generale per l'Inclusione e le Politiche Sociali
<i>Indirizzo della pagina web riguardante il servizio</i>	www.minori.gov.it

<i>Dimensioni</i>	<i>Sottodimensioni</i>	<i>Descrizione dell'indicatore</i>	<i>Formula indicatore</i>	<i>Valore programmato</i>	<i>Note</i>
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso alla Library	N. giornate di apertura/N. giornate lavorative	100%	
	Accessibilità multicanale	Informazioni e aggiornamenti web (minori.gov.it) sulle tematiche dell'infanzia e dell'adolescenza. Numero verde dedicato	N. giornate accesso al sito web/N.giornate lavorative. N. giornate di risposta/numero giornate lavorative	100% 100%	
Tempestività	Tempestività	tempo massimo entro il quale mettere a disposizione nuove informazioni dal momento della richiesta	N.o delle informazioni da pubblicare entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta/N.o totale delle richieste pervenute	90%	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione sul sito web delle informazioni relative al responsabile del servizio	N. giorni necessari per l'aggiornamento delle informazioni sul sito web	7 gg	
	Procedure di contatto	Publicazione su sito web minori.gov.it delle informazioni concernenti le modalità di contatto	N. giorni necessari per l'aggiornamento delle informazioni sul sito web	7 gg	
	Tempistiche di risposta	Publicazione su sito web minori.gov.it delle informazioni relative alla tempistica programmata	N. giorni necessari per l'aggiornamento delle informazioni sul sito web	7 gg	
Efficacia	Conformità	Coerenza dei contenuti sul sito web rispetto alle finalità del servizio	0=NO; 1=SI	1=SI	
	Completezza	esaustività dell'informazione pubblicata	0=NO; 1=SI	1=SI	
<i>Continuità</i>					
<i>Elasticità</i>					
<i>Flessibilità</i>					
<i>Equità</i>					
<i>Efficienza</i>					
<i>Empatia</i>					