

CENTRO DI CONTATTO*Caratteristiche del servizio*

Il Centro di Contatto è un servizio all'utenza che ha il compito di fornire risposte su aree tematiche inerenti le politiche del lavoro e sociali.

Modalità di erogazione

Il servizio viene erogato da 16 operatori impiegati in servizio di front-office e back-office. Si accede chiamando il numero gratuito 800 196 196 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 20.00, oppure inviando una mail all'indirizzo: centrodicontatto@lavoro.gov.it.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i cittadini, imprese, associazioni, altre pubbliche amministrazioni, professionisti etc.

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Direttore della Direzione Generale per la comunicazione e l'informazione in materia di lavoro e politiche sociali

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Informazioni Web sul servizio offerto	Numero spazi web dedicati al servizio/ N. spazi dell'area comunicazione sulla home page.	25%
		Erogazione del servizio tramite telefono	Numero richieste evase tramite telefonate./ N. totale richieste telefoniche	99%
		Erogazione del servizio tramite e-mail.	Numero richieste evase tramite e-mail / N. totale richieste via e-mail	99%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo che intercorre tra la richiesta e la risposta dell'operatore	Numero di risposte fornite entro 5 minuti / N. totale risposte	95%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web dell'informazione riguardante il responsabile del servizio.	N. giorni necessari per l'aggiornamento del sito web.	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	N. Informazioni presenti sul web sulle modalità di contatto / N. informazioni necessarie per accedere al servizio	5 giorni
	Tempistica di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web.	5 giorni
Efficacia	Conformità /Affidabilità	Regolarità e pertinenza della prestazione	Numero di richieste evase conformemente alla norma di riferimento/ N. totale delle richieste	100%
	Compiutezza	Massima esaustività della prestazione erogata	Numero di comunicazioni evase senza ulteriori integrazioni da parte dell'utenza./ N. totale di comunicazioni evase	95%