

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI  
RICOGNIZIONE/AGGIORNAMENTO  
ANNO 2021

DIREZIONE GENERALE dei sistemi informativi, dell'innovazione tecnologica del monitoraggio dati e della comunicazione	
Denominazione del servizio	Servizi Lavoro portale per l'accesso unico ai servizi digitali del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali
Principali caratteristiche del servizio	- Rappresenta lo strumento per accedere ai servizi ed adempimenti telematici gestiti dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali: - deposito telematico contratti di secondo livello; - autocertificazione ed esonero 60 x 1000; - distacco transnazionale e cabotaggio UE; - offerta di conciliazione - lavoro intermittente; - lavori usuranti; - monitoraggio Pubblica Amministrazione legge 68/1999; - dimissioni volontarie e risoluzione volontaria del rapporto di lavoro; - rapporto periodico sulla condizione di parità uomo-donna nel lavoro; comunicazione per delocalizzazione dei servizi di call center; - Cassa integrazione guadagni straordinaria; comunicazione smart working; - registro ambiti territoriali; - istanza decontribuzione contratti di solidarietà; - sistema informativo minori extrae non accompagnati.
Modalità di erogazione	online
Tipologia di utenza del servizio	Cittadini italiani e stranieri, aziende italiane e straniere, soggetti abilitati, personale delle DG del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	Direttore Generale dei sistemi informativi, dell'innovazione tecnologica, del monitoraggio dati e della comunicazione
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	<a href="http://servizi.lavoro.gov.it">servizi.lavoro.gov.it</a>

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (&)
Accessibilità	Multicanale	Accesso on line dal portale servizi lavoro del Ministero del lavoro e delle politiche sociali	Numero giornate di accessibilità al web /Numero giorni anno solare	95%
		Accesso tramite applicazione mobile limitatamente alla procedura dimissioni telematiche	Numero giornate di accessibilità dell'applicazione /Numero giorni anno solare	95%
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	7 giorni lavorativi
Elasticità (*)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti		Numero interventi predisposti per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto /Numero totale di interventi approntabili	95%
Flessibilità (*)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.		Numero interventi predisposti per adeguare il servizio erogato all'Utenza esterna al variare delle specifiche richieste /Numero totale di interventi approntabili	95%
Equità (*)	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.		Numero interventi predisposti per rendere il servizio erogato accessibile da tutti i possibili utenti/Numero totale di interventi approntabili	100%
Efficienza (*)	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse		Numero interventi predisposti per rendere il servizio erogato rispondente e calibrato rispetto al numero 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 predisposti per fornire un servizio personalizzato, rispetto alle reali e personali esigenze dei singoli utenti/Numero totale di interventi attuabili	95%

(\*) Dimensioni aggiuntive: per questi indicatori potrà essere individuata una formula di calcolo diversa da quella suggerita.

(&) - Per la definizione del valore programmato, verificare preliminarmente:  
 ☐Previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti  
 ☐Standard di qualità già determinati in precedenti ricognizioni o in altri provvedimenti:  
 il valore programmato non può essere peggiorativo

<i>Note</i>