

**MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI**  
**DIREZIONE GENERALE PER LA LOTTA ALLA POVERTA' E PER LA PROGRAMMAZIONE SOCIALE**  
**STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**RICOGNIZIONE/AGGIORNAMENTO ANNUALITA' 2018**

<i>Denominazione del servizio:</i>	<b>Servizio di informazione ai sensi dell'art. 8 della legge 285/1997</b>
<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 la lotta alla povertà e programmazione sociale: <a href="http://www.lavoro.gov.it/ministro-e-ministero/Il-ministero/Organizzazione/Pagine/DG-per-lotta-alla-poverta-e-per-la-programmazione-sociale.aspx">http://www.lavoro.gov.it/ministro-e-ministero/Il-ministero/Organizzazione/Pagine/DG-per-lotta-alla-poverta-e-per-la-programmazione-sociale.aspx</a>
<i>Indirizzo della pagina web riguardante il servizio</i>	<a href="http://www.mihori.gov.it">www.mihori.gov.it</a>

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione dell'indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>	<b>Note</b>
<b>Accessibilità</b>	Accessibilità fisica	Accesso alla Library	N. giornate di apertura/N. giornate lavorative	100%	l'accesso alla Innocenti Library è garantita in tutti i giorni di apertura al pubblico dell'Istituto degli Innocenti. È possibile la consultazione in loco, l'estrazione di copie e il prestito.
	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%	il sito web è on line è accessibile tutti i giorni dell'anno. Il numero verde è funzionante in tutti i giorni lavorativi.
<b>Tempestività</b>	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%	0%
<b>Trasparenza</b>	Responsabili	pubblicazione sul sito web delle informazioni relative al responsabile del servizio	N. giorni necessari per l'aggiornamento delle informazioni sul sito web	5 gg	generalmente per l'aggiornamento delle informazioni è necessario meno di una settimana lavorativa.
	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	5 gg	generalmente per l'aggiornamento delle informazioni è necessario meno di una settimana lavorativa.
	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	5 gg	generalmente per l'aggiornamento delle informazioni è necessario meno di una settimana lavorativa.
<b>Efficacia</b>	Conformità	Coerenza dei contenuti sul sito web rispetto alle finalità del servizio	0=NO; 1=SI	1=SI	sulle notizie pubblicate viene effettuato un costante monitoraggio da parte della Direzione Generale.
	Completezza	esaustività dell'informazione pubblicata	0=NO; 1=SI	1=SI	sulle notizie pubblicate viene effettuato un costante monitoraggio da parte della Direzione Generale.
<i>Continuità (*)</i>	0		0	0	0
<i>Elasticità (*)</i>	0		0	0	0
<i>Flessibilità (*)</i>	0		0	0	0
<i>Equità (*)</i>	0		0	0	0
<i>Efficienza (*)</i>	0		0	0	0
<i>Empatia (*)</i>	0		0	0	0

(\*) 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 esserne peggiorativo.