

**MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI**  
**STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**RICOGNIZIONE/AGGIORNAMENTO**  
**ANNO 2018**

<b>DIREZIONE GENERALE DEI SISTEMI INFORMATIVI, DELL'INNOVAZIONE TECNOLOGICA, DEL MONITORAGGIO DATI E DELLA COMUNICAZIONE</b>	
Denominazione del servizio	CLICLAVORO - Portale unico della Rete Nazionale dei servizi per le politiche del lavoro
Principali caratteristiche del servizio	<p>Il servizio è dedicato alla promozione e divulgazione delle tematiche connesse ai servizi per il lavoro, alla facilitazione dell'ingresso al lavoro per segmenti della popolazione particolarmente svantaggiati e alla circolarità delle informazioni e servizi per i vari target di utenza del portale. Offre ampie sezioni informative di approfondimento, un'area news in cui vengono giornalmente inserite notizie su opportunità di lavoro, formazione, bandi&amp;concorsi, incentivi&amp;finanziamenti per le imprese, aspetti normativi e novità sul mondo del lavoro, in Italia e all'estero.</p> <p>Inoltre, prevede interventi per la predisposizione di strumenti di monitoraggio e valutazione delle politiche del lavoro, nonché per la divulgazione e promozione dei principali dispositivi sulle stesse politiche.</p> <p>Oltre a fornire informazioni utili a cittadini, aziende e attori del mercato del lavoro, è lo strumento per accedere ai servizi ed adempimenti telematici di seguito riportati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deposito telematico contratti di secondo livello: detassazione e decontribuzione;</li> <li>• Autocertificazione - Esonero 60x1000;</li> <li>• Distacco transazionale;</li> <li>• Offerta di conciliazione;</li> <li>• Lavoro Intermittente;</li> <li>• Lavori usuranti;</li> <li>• Prospetto informativo disabili e altre categorie protette;</li> <li>• Monitoraggio PA Legge n. 68/1999 : comunicazione obbligatoria ai sensi dell'art 39 - quater d. lgs. 165/2001;</li> <li>• Dimissioni volontarie e risoluzione consensuale del rapporto di lavoro;</li> </ul>
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
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	Direttore della Direzione Generale dei sistemi informativi, dell'innovazione tecnologica, del monitoraggio dati e della comunicazione <a href="http://www.lavoro.gov.it/ministro-e-ministero/Il-ministero/Organizzazione/Pagine/DG-Sistemi-informativi-innovazione-tecnologica-monitoraggio-dati-e-comunicazione.aspx">http://www.lavoro.gov.it/ministro-e-ministero/Il-ministero/Organizzazione/Pagine/DG-Sistemi-informativi-innovazione-tecnologica-monitoraggio-dati-e-comunicazione.aspx</a>
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	<a href="http://www.cliclavoro.gov.it">http://www.cliclavoro.gov.it</a>

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato (&amp;)</b>	<b>Note</b>
<b>Accessibilità</b>	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%	
		Accesso tramite Iclavoro, applicazione per Iphone, rivolto agli utenti di cliclavoro	Numero giornate di raggiungibilità dell'applicazione/Numero giorni anno solare	95%	
		Pagine di riferimento su vari social network (facebook, LinkedIn, Twitter, Instagram) e un blog dedicato al portale (BlogCliclavoro)	Pagine aggiornate/Pagine di riferimento pubblicate	100%	
<b>Tempestività</b>	Tempestività diffusione informazioni e contenuti	Tempo masimo entro il quale mettere a disposizione un nuovo contenuto o una nuova informazione dal momento della richiesta	Numero dei nuovi contenuti o delle nuove informazioni inseriti nel sito entro 5 giorni lavorativi/Numero totale delle nuove richieste o delle nuove informazioni da inserire nel sito	100%	
	Tempestività accreditamento	Accreditamento per fruire dei servizi disponibili del mercato del lavoro	Tempo necessario per ricevere le credenziali di accreditamento	3 giorni	
	Tempestività di acquisizione della comunicazione inerente i servizi sopra elencati	Ricezione della comunicazione	Tempo intercorrente tra l'invio della comunicazione di riferimento e la sua registrazione al sistema telematico	tempo reale	
<b>Trasparenza</b>	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile 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	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	
<b>Efficacia</b>	Conformità e affidabilità	Regolarità e pertinenza della prestazione erogata	Numero di documenti, informazioni, atti normativi di competenza del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali pubblicati entro 5 giorni lavorativi/ Numero totale di documenti, informazioni ed atti normativi da pubblicare	100%	
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di documenti, informazioni, atti normativi di competenza del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali pubblicati/Numero totale di documenti, informazioni ed atti normativi di competenza del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali da pubblicare	100%	
<b>Continuità (*)</b>	<i>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.</i>		<i>Numero minimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio</i>	7 giorni	
<b>Elasticità (*)</b>	<i>Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti</i>		<i>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</i>	95%	
<b>Flessibilità (*)</b>	<i>Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.</i>		<i>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</i>	95%	
<b>Equità (*)</b>	<i>Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.</i>		<i>Numero di interventi avviati dalla Direzione Generale per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di interventi attuabili</i>	100%	
<b>Efficienza (*)</b>	<i>Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse</i>		<i>Numero di interventi avviati dalla Direzione Generale per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di interventi attuabili</i>	95%	
<b>Empatia (*)</b>	<i>Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente</i>		<i>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</i>	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