

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

| DIREZIONE GENERALE DEI SISTEMI INFORMATIVI, DELL'INNOVAZIONE TECNOLOGICA, DEL MONITORAGGIO DATI E DELLA COMUNICAZIONE | |
|--|---|
| Denominazione del servizio | SITO INTERNET ISTITUZIONALE DEL MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI E PAGINE WEB COLLEGATE |
| Principali caratteristiche del servizio | Il servizio prevede, nell'attuale processo di innovazione e digitalizzazione della Pubblica Amministrazione (P.A.) la pubblicazione on-line, in una struttura ipertestuale dei documenti, delle informazioni relative all'organizzazione, ai compiti, ai servizi, ai bandi, agli atti ed ai procedimenti amministrativi di competenza del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Il servizio prevede, altresì, la pubblicazione on-line delle principali novità intervenute in materia di politiche del lavoro e di politiche sociali. |
| Modalità di erogazione | Il servizio viene erogato attraverso il sito web istituzionale di Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, denominato www.lavoro.gov.it , strutturato in una home page, che rappresenta la pagina principale di presentazione del sito e dei suoi contenuti, e delle pagine web secondarie dei contenuti stessi, raggiungibili dai menù e widget presenti nell'home page stessa tramite link interni (ancore) al sito medesimo. |
| Tipologia di utenza del servizio | Cittadini, Aziende, Enti, Associazioni, Professionisti, Pubbliche Amministrazioni e qualsiasi altro soggetto interessato. |
| Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente | Direttore della Direzione Generale dei sistemi informativi, dell'innovazione tecnologica, del monitoraggio dati e della comunicazione http://www.lavoro.gov.it/ministro-e-ministero/Il-ministero/Organizzazione/Pagine/DG-Sistemi-informativi-innovazione-tecnologica-monitoraggio-dati-e-comunicazione.aspx |
| Indirizzo della pagina web riguardante il servizio | http://www.lavoro.gov.it |

| Dimensioni | Sottodimensioni | Descrizione indicatore | Formula indicatore | Valore programmato (&) | Note |
|-------------------------|--|---|---|-----------------------------------|-------------|
| Accessibilità | Multicanale | Informazioni sul sito istituzionale su come accedere al servizio | Numero di informazioni/contatti erogati via web/Numero totale delle informazioni/contatti richiesti | 100% | |
| Tempestività | Tempestività | Tempo massimo 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% | |
| Trasparenza | 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 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 | |
| Efficacia | 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 | Esautività 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% | |
| <i>Continuità (*)</i> | <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> | | Numero minimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio | 5 giorni | |
| <i>Elasticità (*)</i> | <i>Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti</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 | 95% | |
| <i>Flessibilità (*)</i> | <i>Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.</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 | 99% | |
| <i>Equità (*)</i> | <i>Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.</i> | | Numero di interventi avviati dalla Direzione Generale per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di interventi attuabili | 100% | |
| <i>Efficienza (*)</i> | <i>Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse</i> | | Numero di interventi avviati dalla Direzione Generale per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/Numero totale di interventi attuabili | 95% | |
| <i>Empatia (*)</i> | <i>Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente</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 | 99% | |

(*) 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