

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

DIREZIONE GENERALE PER L'INCLUSIONE E LE POLITICHE SOCIALI
STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
RICOGNIZIONE/AGGIORNAMENTO ANNUALITA' 2017

Denominazione del servizio:	Centro nazionale di documentazione e analisi per l'infanzia e l'adolescenza e servizio di informazione ai sensi dell'art. 8 della legge 285/1997
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio prevede la diffusione della conoscenza delle politiche di tutela e promozione dei diritti dell'infanzia
Modalità di erogazione	Il servizio viene erogato tramite canali web, telefonico e la Biblioteca Innocenti Library
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	La generalità dei cittadini e degli operatori pubblici, privati e del terzo settore che operano nel campo dell'infanzia
Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente	Direttore della Direzione Generale per l'Inclusione e le Politiche Sociali http://www.lavoro.gov.it/ministro-e-ministero/Il-ministero/Organizzazione/Pagine/DG-per-inclusione-e-le-politiche-sociali.aspx
Indirizzo della pagina web riguardante il servizio	www.minori.gov.it

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Note
Accessibilità	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
	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.
Tempestività	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%	
Trasparenza	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	Pubblicazione 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	Pubblicazione 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.
Efficacia	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.
Continuità (*)					
Elasticità (*)					
Flessibilità (*)					
Equità (*)					
Efficienza (*)					
Empatia (*)					