

SITO INTERNET ISTITUZIONALE DEL MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI E PAGINE WEB CORRELATE

Principali caratteristiche del servizio erogato

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 del 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 dalle 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 che usufruisce del servizio

Cittadini, imprese, enti, associazioni, professionisti, altre Pubbliche Amministrazioni e qualsiasi altro soggetto interessato.

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Direttore della Direzione Generale per la Comunicazione e l'Informazione in materia di lavoro e politiche sociali.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore programmato	Costi
	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%	22.000 € per anno/persona
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo entro il quale mettere a disposizione un nuovo contenuto o una nuova informazione dal momento della richiesta.	N° dei nuovi contenuti o delle nuove informazioni inseriti nel sito entro 5 giorni lavorativi/N° totale delle nuove richieste o delle nuove informazioni da inserire nel sito	99%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito Web dell'informazione concernente il Responsabile del servizio	N° di giorni necessari per l'aggiornamento del sito Web	5 giorni	
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito Web delle informazioni concernenti le modalità di contatto	N° di giorni necessari per l'aggiornamento del sito Web	5 giorni	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito Web dell'informazione relativa alla tempistica programmata	N° di giorni necessari per l'aggiornamento del sito Web	5 giorni	
Efficacia	Affidabilità/Conformità	Regolarità e pertinenza della prestazione erogata	Numero di documenti, informazioni, atti normativi di competenza del Ministero del Lavoro pubblicati entro 5 giorni lavorativi/Numero totale di documenti, informazioni, ed atti normativi da pubblicare	95%	
	Completezza	Esaustività della prestazione erogata	N° di documenti, informazioni ed atti normativi di competenza del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali pubblicati/N° totale di documenti, informazioni, ed atti normativi di competenza del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali da pubblicare	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.	N° minimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio	8 giorni	
Elasticità		Capacità del servizio erogato all'utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dai clienti/utenti	N° di interventi avviati dalla D.G. Comunicazione per adeguare il servizio erogato all'utenza esterna al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/N° totale di interventi attuabili	95%	
Flessibilità		Capacità del servizio erogato all'utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.	N° di interventi avviati dalla D.G. Comunicazione per adeguare il servizio erogato all'utenza esterna al variare delle specifiche richieste dei clienti/utenti/N° totale di interventi attuabili	99%	
Equità		Capacità del servizio erogato all'utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.	N° di interventi avviati dalla D.G. Comunicazione per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili clienti/utenti/N° totale di interventi attuabili	100%	
Efficienza		Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse	N° di interventi avviati dalla D.G. Comunicazione per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/N° totale di interventi attuabili	95%	
Empatia		Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo cliente/utente	N° di interventi avviati dalla D.G. Comunicazione per fornire un servizio personalizzato, andando incontro alle reali esigenze individuali dei singoli clienti/utenti/N° totale di interventi attuabili	99%	

CENTRO DI CONTATTO

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il Centro di Contatto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali è un Centro operativo dell'Amministrazione Centrale che fornisce all'utenza esterna consulenza, orientamento ed informazione sulle campagne di comunicazione di particolare impatto sociale, su organizzazione, norme, attività e servizi di competenza del Ministero, nonché assistenza nelle informazioni sui quesiti posti da parte dell'utenza esterna inerenti alle principali tematiche relative alle politiche del lavoro ed alle politiche sociali.

Modalità di erogazione

Il servizio viene erogato da parte di 16 operatori impiegati in servizio di front-office e di back-office. Al servizio si accede chiamando il numero verde gratuito 800 196 196 dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 20,00, oppure inviando una e-mail all'indirizzo di posta elettronica centrocontatto@lavoro.gov.it. Il servizio del Centro di Contatto dal 6 novembre 2013 è temporaneamente sospeso per trasferimento tecnologico.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Tutti i cittadini, imprese, enti, associazioni, professionisti, altre Pubbliche Amministrazioni, etc.

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Direttore della Direzione Generale per la Comunicazione, l'Informazione in materia di lavoro e politiche sociali.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Costi
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Informazioni Web sul servizio offerto; Erogazione servizio tramite telefono; Erogazione servizio tramite e-mail	Numero di informazioni/contatti erogati via web/Numero totale delle informazioni/contatti richiesti. N° di richieste evase tramite telefono/N° totale di richieste telefoniche pervenute; N° di richieste evase tramite e-mail/N° totale di richieste via e-mail pervenute	95%; 99%; 99%	4.400 € per anno/persona
		Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e la risposta dell'operatore	N° di risposte fornite entro 5 minuti/N° totale di risposte da fornire	95%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito Web dell'informazione concernente il Responsabile del servizio	N° di giorni necessari per l'aggiornamento del sito Web	5 giorni	
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito Web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	N° di giorni necessari per l'aggiornamento del sito Web	5 giorni	
	Tempestività di risposta	Pubblicazione sul sito Web dell'informazione relativa alla tempistica programmata	N° di giorni necessari per l'aggiornamento del sito Web	5 giorni	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito Web delle eventuali spese a carico dell'utente	N° di giorni necessari per l'aggiornamento del sito Web relativamente alle informazioni concernenti le spese a carico dell'utente	5 giorni	
Efficacia	Conformità/Affidabilità	Regolarità, pertinenza e corrispondenza tra la prestazione erogata e quella prevista	N° di richieste evase conformemente alla normativa di riferimento/ N° totale delle richieste; N° di attività conformi espletate/N° totale delle attività svolte	95%; 95%	
	Completezza	Esattività della prestazione erogata rispetto alle esigenze del soggetto richiedente	N° di richieste pervenute e di comunicazioni evase, senza ulteriori integrazioni da parte dell'utenza/N° totale di richieste pervenute e di comunicazioni evase	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 minimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio	8 giorni	
Elasticità		Capacità del servizio erogato all'utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dai clienti/utenti	N° di interventi avviati dalla D.G. Comunicazione per adeguare il servizio erogato all'utenza esterna al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/N° totale di interventi attuabili	95%	
Flessibilità		Capacità del servizio erogato all'utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti.	N° di interventi avviati dalla D.G. Comunicazione per adeguare il servizio erogato all'utenza esterna al variare delle specifiche richieste dei clienti/utenti/N° totale di interventi attuabili	99%	
Equità		Capacità del servizio erogato all'utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti.	N° di interventi avviati dalla D.G. Comunicazione per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili clienti/utenti/N° totale di interventi attuabili	100%	
Efficienza		Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse	N° di interventi avviati dalla D.G. Comunicazione per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/N° totale di interventi attuabili	95%	
Empatia		Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo cliente/utente	N° di interventi avviati dalla D.G. Comunicazione per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di back-office e di front-office flessibile rispetto alle reali esigenze individuali dei singoli clienti/utenti/N° totale di interventi attuabili	99%	