



Relazione illustrativa

Iter procedimentale per adozione decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali di individuazione e aggiornamento degli standard qualitativi dei servizi erogati dal Ministero

Anno 2020

Introduzione

La determinazione degli standard di qualità dei servizi pubblici erogati dalle pubbliche amministrazioni assolve a una pluralità di funzioni, prima fra tutte assicurare il controllo sui risultati dell'operato pubblico e, conseguentemente, l'attivazione di rimedi specifici in caso di mancato rispetto dei relativi standard qualitativi. Tale attività richiede un aggiornamento periodico, che consente di ottemperare all'esigenza, stabilita normativamente e sempre più sentita dall'opinione pubblica, di garantire il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti al cittadino.

In ottemperanza alle disposizioni normative in materia, il Ministero del lavoro e delle politiche sociali, con cadenza annuale, aggiorna e pubblica gli standard qualitativi dei servizi resi all'utenza nel sito web istituzionale, nella intranet e nel Portale della performance gestito dal Dipartimento della funzione pubblica. L'attività di aggiornamento e le relative risultanze sono esposte nei paragrafi che seguono e nelle schede allegare al decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali che adotta l'aggiornamento dell'elenco dei servizi erogati e dei relativi standard qualitativi.

Quadro normativo di riferimento

In base all'art. 11, co. 1, del d.lgs. 286/1999, i servizi pubblici nazionali e locali devono essere erogati con modalità volte a promuovere il miglioramento della qualità e ad assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.

In conformità con quanto previsto dal Legislatore nazionale, la Commissione indipendente per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche (CIVIT) – ora Autorità nazionale anticorruzione (ANAC) – è più volte intervenuta per fornire indicazioni e chiarimenti in merito agli adempimenti previsti in materia. Con Delibera n. 88/2010, recante "*Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198)*", la CIVIT ha previsto la revisione annuale degli standard dei servizi sulla scorta del monitoraggio dei risultati ottenuti dall'erogazione dei servizi medesimi. Con Delibera n. 3/2012, recante "*Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici*", la CIVIT ha ribadito la necessità dell'aggiornamento annuale degli standard di qualità dei servizi, anche in considerazione del fatto che il raggiungimento di tali standard contribuisce alla determinazione del livello complessivo di performance dell'amministrazione.

Per consentire l'effettivo esercizio dei diritti da parte dei cittadini, così come statuito dall'art. 11 del



d.lgs. 286/1999, l'art. 32 del d.lgs. 33/2013 ha posto in capo alle pubbliche amministrazioni l'obbligo di pubblicare il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici, obbligo ribadito dall'ANAC nella Delibera n. 1310/2016 contenente le *"Prime linee guida recanti indicazioni sull'attuazione degli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni contenute nel d.lgs. 33/2013 come modificato dal d.lgs. 97/2016"*.

Iter di aggiornamento, strutture e portatori di interessi coinvolti

Per ottemperare all'obbligo di pubblicazione ex art. 32 del d.lgs. 33/2013, è stato seguito il seguente *iter*:

Il Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPCT) predispone una scheda Excel contenente le informazioni necessarie al corretto adempimento degli obblighi di pubblicazione inerenti agli standard di qualità dei servizi, sottoponendola, per opportuna condivisione e al fine di acquisire eventuali integrazioni e modificazioni, all'OIV.

A seguito delle valutazioni dell'OIV il RPCT avvia l'attività di aggiornamento chiedendo ai Centri di responsabilità amministrativa (CdR) di compilare la scheda, anche con eventuali dimensioni aggiuntive per consentire una più completa rappresentazione della qualità di servizi dotati di un certo grado di peculiarità.

Sulla base delle informazioni fornite dai CdR, il RPCT elabora i riscontri dell'indagine, che vengono presentati all'approvazione del Ministro del lavoro e delle politiche sociali, il quale, con proprio decreto, sottoposto al controllo preventivo della Corte dei Conti, adotta l'aggiornamento degli standard dei servizi, chiudendo così l'*iter* amministrativo.

Nel processo di aggiornamento sopra descritto, spicca il ruolo di raccordo tra la struttura ministeriale e i cittadini e portatori di interessi diffusi ad opera dei CdR, i quali, tramite il costante raffronto con i propri *stakeholder* istituzionali, hanno come sempre garantito la piena trasposizione delle istanze di questi ultimi nella riformulazione dei servizi erogati.

Risultanze

Per il 2020, sono complessivamente individuati n. 19 servizi per il Ministero del lavoro e delle politiche sociali, come di seguito riportati per singolo CdR:

Direzione generale degli ammortizzatori sociali e della formazione

- Servizi connessi all'emissione decreti autorizzazione alla CIGS e CIGS per aree di crisi complessa.

Direzione generale dell'immigrazione e delle politiche di integrazione

- Attività inerenti i minori stranieri non accompagnati - d.P.C.M. 9 dicembre 1999, n. 535;
- Approvazione di programmi solidaristici di accoglienza temporanea di minori stranieri - d.P.C.M. 9 dicembre 1999, n. 535;
- Iscrizione al registro delle associazioni e degli enti che svolgono attività a favore degli stranieri -



art. 54 del d.P.R. 31 agosto 1999, n. 394.

Direzione generale per le politiche del personale, l'innovazione organizzativa, il bilancio – Ufficio Procedimenti Disciplinari (U.P.D.)

- Biblioteca

Direzione generale per le politiche previdenziali e assicurative

- Versamento dei contributi previdenziali in Italia per i lavoratori italiani distaccati all'estero;
- Versamento dei contributi previdenziali nel Paese di appartenenza per i lavoratori stranieri in Italia.

Direzione generale dei sistemi informativi, dell'innovazione tecnologica, del monitoraggio dati e della comunicazione

- Cliclavoro
- Sito internet istituzionale del Ministero del lavoro e delle politiche sociali
- URP online

Direzione generale del terzo settore e della responsabilità sociale delle imprese

- Autorizzazioni operazioni straordinarie impresa sociale (trasformazione, fusione e scissione, cessione d'azienda o di ramo d'azienda) ai sensi dell'art. 12 del D.lgs. 3 luglio 2017 n. 112 e s.m.i. e del D.M. 27 aprile 2018, n. 50;
- Iscrizione al Registro nazionale delle associazioni di promozione sociale ai sensi della legge 7 dicembre 2000, n. 383, e del D.M. 14 novembre 2001, n. 471 (in via transitoria secondo quanto previsto dall'art. 101, co. 2 e 3, del d.lgs. 3 luglio 2017, n. 117 e s.m.i.).

Direzione generale dei rapporti di lavoro e delle relazioni industriali

- Tenuta dell'albo delle commissioni di certificazione costituite presso le università;
- Commissione di certificazione costituita presso il Ministero del lavoro e delle politiche sociali - Direzione generale dei rapporti di lavoro e delle relazioni industriali;
- Consultazione dei CCNL;
- Procedura di iscrizione nell'elenco degli esperti di radioprotezione (Allegato XXI D.Lgs. n. 101/2020);
- Procedura di iscrizione nell'elenco dei medici autorizzati (Allegato XXI del D.Lgs. n. 101/2020);
- Vidimazione libretti personali di radioprotezione (Allegato XXII D.Lgs. n. 101/2020);
- Riconoscimento qualifiche estere per l'esercizio in Italia della professione di consulente del lavoro.