



# *Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali*

## **AGGIORNAMENTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI**

### **RELAZIONE ILLUSTRATIVA**

**Anno 2016**

#### **Premessa**

Le presente relazione illustrativa descrive il processo di individuazione degli standard di qualità dei servizi resi dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali, con riferimento all'iter procedurale, alle strutture dell'Amministrazione coinvolte, alla metodologia seguita per la mappatura ed alle modalità di coinvolgimento dei cittadini e degli stakeholder.

#### **Quadro normativo di riferimento**

L'articolo 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n.198, prevede che le amministrazioni pubbliche, al fine di consentire agli interessati la proposizione di azione giudiziaria, debbano individuare la dimensione degli standard di qualità dei servizi resi, in linea con le disposizioni contenute nel decreto legislativo 27 ottobre 2009, n.150.

Successivamente, la Commissione per la valutazione, l'integrità e la trasparenza delle amministrazioni pubbliche – CiVIT - ora Autorità Nazionale Anticorruzione, A.N.AC., con le delibere n. 88 del 24 giugno 2010 e n. 3 del 5 gennaio 2012 ha fornito alle amministrazioni pubbliche le linee guida per la definizione degli standard di qualità dei servizi e ha formulato puntuali specificazioni relative alle dimensioni della qualità, alle modalità di definizione degli indicatori e dei valori standard. In particolare, in ordine all'aggiornamento periodico degli standard, nella delibera n. 3 del 5 gennaio 2012 viene precisato che "l'elenco dei servizi va, inoltre, considerato un documento dinamico, in quanto, nel corso del tempo, l'amministrazione potrà prevedere l'erogazione di nuovi servizi all'utenza o, viceversa, la cessazione di altri."

Da ultimo, è intervenuto l'art. 32 del Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33, "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" (titolo così sostituito dall'art. 1, comma 1, d.lgs. n. 97 del 2016), ha incluso tra gli obblighi di pubblicazione posti a carico delle amministrazioni, anche quello relativo alla carta dei servizi, disponendo all'art. 32 che *"le pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici"*.

### **Iter procedurale e strutture del Ministero coinvolte**

Nel corso del 2016, il Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, anche in coerenza con quanto programmato nel Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione 2016-2018, ha proceduto ad effettuare una nuova mappatura dei servizi erogati dall'Amministrazione e dei relativi standard di qualità servizi.

La necessità di una nuova ricognizione è stata anche segnalata da alcuni centri di responsabilità amministrativa e scaturisce non solo dalla diversa configurazione del Ministero rispetto a quella rappresentata nel D.M. 19 dicembre 2013 ma anche dalle diverse modifiche normative intervenute nell'ultimo biennio.

Il Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza ha coordinato il processo di ricognizione e aggiornamento degli standard di qualità dei servizi con il coinvolgimento di tutte le strutture dell'amministrazione e in raccordo con la "Rete dei referenti per la trasparenza", composta da dirigenti designati da ciascuna Direzione Generale nonché dai referenti segnalati dall'Ufficio di Gabinetto, dall'OIV e dal Segretariato generale.

Al fine di affrontare eventuali problematiche emerse nel corso della mappatura e per assicurare un'univocità dell'interpretazione della normativa, il RPCT ha mantenuto un costante confronto con le strutture interessate promuovendo specifici incontri bilaterali con le singole direzioni generali interessate.

Sono stati, quindi, acquisiti i contributi delle Direzioni Generali in ordine agli *standard* di qualità dei servizi e all'individuazione della dimensione della loro qualità sulla base delle indicazioni contenute nelle sopra citate delibere con particolare riguardo:

- alle dimensioni della qualità "accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia" ed alle relative sottodimensioni (accessibilità fisica e multicanale; tempistica prevista per la pubblicazione delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio, le procedure di contatto, i tempi di risposta e le eventuali spese a carico dell'utente; conformità, affidabilità e completezza del servizio erogato)
- all'analisi delle principali caratteristiche dei servizi erogati, alle modalità di erogazione; alla tipologia di utenza che usufruisce del servizio;
- all'elaborazione ed alla descrizione degli indicatori di qualità e delle relative formule di calcolo, in linea con i requisiti indicati dall' A.N.AC. di rilevanza, accuratezza, temporalità, fruibilità, interpretabilità e coerenza;
- alla individuazione del valore programmato, verificando preliminarmente le previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti.

Tutte queste informazioni, insieme all'indicazione dell'ufficio competente a ricevere la diffida ai sensi dell'art. 3, comma 1, del D.lgs. n. 198/2009, sono state sintetizzate in apposite schede.

L'attività sopra descritta ha portato all'aggiornamento delle informazioni sui servizi raccolte nella precedente mappatura di cui al Decreto Ministeriale del 19 dicembre 2013 e ha consentito l'elaborazione di nuove schede riepilogative nelle quali sono individuati gli standard di qualità dei servizi resi dalle strutture centrali e territoriali del Ministero del lavoro e delle politiche sociali.

Le predette tabelle aggiornate, dovranno essere adottate con apposito decreto del Ministro e saranno pubblicate sul sito istituzionale, sezione "Amministrazione Trasparente", sotto-sezione "Servizi erogati".

L'attuale ricognizione, non comporta alcun onere finanziario e rientra nei compiti d'istituto.

## **Coinvolgimento dei cittadini e degli *stakeholders***

Nell'ambito dello svolgimento delle proprie attività, questa Amministrazione realizza, già da tempo, nelle varie Direzioni generali in cui è articolata e attraverso i vari organismi partecipati da *stakeholders* esterni, pratiche di confronto e di coinvolgimento attivo di soggetti istituzionali e della società civile, mediante i periodici incontri istituzionali per i lavori di consulte, osservatori, organi collegiali e commissioni consultive, favorendo costantemente quel principio dialogico che costituisce la base del rapporto con gli *stakeholders*.

In ordine alle iniziative assunte per conoscere il grado di soddisfazione dell'utenza sui servizi offerti, si è proceduto, d'intesa con la Direzione generale dei Sistemi Informativi, a riformulare il questionario utilizzato per la realizzazione delle precedenti indagini di *customer satisfaction*. L'ufficio del RPC ha inviato, al riguardo, specifiche osservazioni allo scopo di favorire la possibilità di ottenere risultati significativi rispetto alle pregresse esperienze e ha suggerito di presidiare costantemente l'iniziativa sia nel momento del lancio e diffusione che in quello di restituzione dei risultati raccolti.

La messa *on line* del nuovo questionario è avvenuta il 1° luglio u.s. a cura della DG Sistemi Informativi che recentemente ha comunicato che risultano pervenuti all'incirca 17.000 moduli ma che sono ancora in corso le operazioni necessarie per la redazione dei report di analisi di tutti i dati.

## **Ricognizione delle attività finalizzate all'aggiornamento degli standard di qualità dei servizi resi da Ministero del lavoro e delle politiche sociali**

L'iter procedurale per la mappatura finalizzata all'aggiornamento degli standard di qualità, l'apporto fornito da tutte le strutture dell'Amministrazione, la metodologia utilizzata e la realizzazione di un dialogo con gli utenti e gli stakeholder, appaiono adeguati e coerenti con il processo di gestione degli standard di qualità dei servizi come delineato nella più volte citata delibera ANAC n. 3 del 2012, soprattutto per ciò che riguarda i ruoli e le responsabilità dei soggetti coinvolti nelle varie fasi.

Un rilievo particolare assume poi il profilo relativo all'integrazione con il Piano della Performance per soddisfare le esigenze di dialogo e raccordo tra il Piano della performance, il Piano Triennale Prevenzione Corruzione e Trasparenza ed il processo di individuazione degli standard di qualità dei servizi.

La ricognizione si è svolta sia presso gli uffici centrali che territoriali e ha consentito di censire n. 55 servizi per i quali sono stati definiti e/o aggiornati i relativi standard di qualità. Dall'analisi dei dati risulta che n. 34 servizi sono offerti agli utenti attraverso le strutture dell'Amministrazione centrale e n. 21 servizi sono erogati presso gli uffici del territorio.

Dicembre 2016