



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

INDIVIDUAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

RELAZIONE ILLUSTRATIVA

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 del Ministero coinvolte, alla metodologia seguita, alle modalità di coinvolgimento dei cittadini e degli stakeholder, nonché alle attività concernenti la mappatura e l'individuazione degli standard di qualità, che saranno avviate a partire dal corrente anno.

1. 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 dell'azione giudiziaria ivi prevista - individuino, fra l'altro, la dimensione degli standard di qualità dei servizi resi, in conformità alle disposizioni contenute nel decreto legislativo 27 ottobre 2009, n.150, coerentemente con le linee guida definite dalla Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche (CiVIT) di cui all'articolo 13 del medesimo decreto e secondo le scadenze temporali definite dal richiamato D.Lgs n.150 del 2009.

L'articolo 7, comma 1, del D.Lgs n.198 del 2009 dispone che: *<< In ragione della necessità di definire in via preventiva gli obblighi contenuti nelle carte di servizi e gli standard qualitativi ed economici di cui all'articolo 1, comma 1, e di valutare l'impatto finanziario e amministrativo degli stessi nei rispettivi settori, la concreta applicazione del presente decreto alle amministrazioni ed ai concessionari di servizi pubblici è determinata, fatto salvo quanto stabilito dal comma 2, anche progressivamente, con uno o più decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri, su proposta del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze e di concerto, per quanto di competenza, con gli altri Ministri interessati.>>.*

La CiVIT ha fornito alle amministrazioni pubbliche le prime linee guida per la definizione degli standard di qualità dei servizi con la delibera n.88 del 24 giugno 2010 ed è ulteriormente intervenuta sull'argomento con la delibera n. 3 del 5 gennaio 2012.

2. Iter procedurale e strutture del Ministero coinvolte.

Nell'ambito della Conferenza dei Direttori generali del 12 maggio 2011, coordinata dal Segretario generale, con la presenza dell'OIV, nella quale sono state condivise le modalità operative generali per l'attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità per gli anni 2011-2013, si è convenuto, fra l'altro, sulla necessità di riavviare le attività finalizzate alla mappatura ed alla rilevazione degli standard di qualità dei servizi, secondo le indicazioni fornite dalla delibera CiVIT n.88 del 2010. Al riguardo, si è concordato sull'esigenza di confronto continuo con tutte le Direzioni generali per l'attuazione del Programma per la trasparenza e l'integrità e per la definizione

degli standard di qualità dei servizi, e sull'opportunità di costituire una rete di referenti per i dati da pubblicare e per le azioni previste dal Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, composta da dirigenti designati dall'Ufficio di Gabinetto e da ciascuna Direzione generale, con il coordinamento del Segretariato generale. Con nota del Segretario Generale del 17 giugno 2011 è stata pubblicata sul sito istituzionale, Sezione Trasparenza Valutazione e Merito, e sulla intranet, la composizione della "Rete dei referenti".

Nel secondo semestre dell'anno 2011 l'Amministrazione ha, pertanto, dato avvio - in coerenza con quanto stabilito ai fini dell'attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità - alla prima ricognizione dei servizi resi, finalizzata alla mappatura ed alla individuazione della dimensione della loro qualità, sulla base delle indicazioni contenute nella delibera CiVIT n.88 del 2010 e prendendo a riferimento le tabelle allegate alla suindicata delibera come modello esemplificativo di scheda di individuazione degli standard, con particolare riguardo:

- alle dimensioni della qualità (accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia) ed alle relative sottodimensioni (accessibilità fisica e multicanale; indicazione delle modalità per conoscere il responsabile del servizio, delle procedure di contatto, delle eventuali spese a carico dell'utenza, dei termini di conclusione del procedimento, del risultato atteso; della conformità, dell'affidabilità e della 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 dalla CiVIT di rilevanza, accuratezza, temporalità, fruibilità, interpretabilità e coerenza;
- alla individuazione del valore programmato, verificando preliminarmente le previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti.

Più nel dettaglio, il Segretariato generale ha coordinato il processo di mappatura e di definizione degli standard di qualità dei servizi con il coinvolgimento trasversale di tutte le Direzioni generali ed attivando il necessario raccordo con la sopra citata "Rete dei referenti". La Direzione generale per le politiche del personale, l'innovazione, il bilancio e la logistica (D.G. PIBLO) ha curato le attività utili alla prima elaborazione dei dati riferiti agli Uffici territoriali, per il tramite del dirigente referente per gli Uffici Territoriali.

Nelle riunioni coordinate dal Segretario generale, in raccordo con l'OIV, tenutesi presso la sede degli uffici dell'OIV in data 17 e del 18 ottobre 2011, sono state condivise con ciascuna Direzione generale alcune indicazioni finalizzate a migliorare il processo di individuazione delle dimensioni della qualità e dei relativi indicatori dei servizi resi dall'Amministrazione centrale.

Ai fini dell'ulteriore miglioramento dell'individuazione degli standard e dei relativi indicatori, anche riferiti ai servizi resi da parte degli Uffici territoriali, a cura della D.G. PIBLO, nelle riunioni del 19 e 20 gennaio 2012 presso il Segretariato generale, con la presenza dell'OIV, sono stati concordati, con le tutte le Direzioni generali, ulteriori affinamenti concernenti le dimensioni della qualità, gli indicatori e le relative formule.

L'accurata attività sopra descritta, finalizzata alla mappatura dei servizi ed all'individuazione dei relativi standard, ha portato all'elaborazione delle prime tabelle riepilogative in cui sono individuati gli standard di qualità dei servizi resi dalle strutture centrali e territoriali del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, sulla base della surrichiamata delibera CiVIT n.88 del 2010 - le quali recano, altresì, l'indicazione della struttura organizzativa interna deputata a ricevere la diffida ai

sensi dell'articolo 3, comma 1, del sopra richiamato D.Lgs n.198 del 2009 - da adottare con apposito decreto del Ministro e da pubblicare sul sito istituzionale, sezione "Trasparenza, valutazione e merito", in coerenza con i principi contenuti nell'articolo 11 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n.150, e successive modifiche. L'avvenuta adozione degli standard sarà tempestivamente comunicata alla CiVIT.

3. Coinvolgimento dei cittadini e degli stakeholder. Consultazione pubblica *on line* tenutasi dall'11 al 21 giugno 2012.

Ai fini del coinvolgimento degli stakeholder nel processo di adozione degli standard di qualità, dall'11 al 21 giugno 2012 si è tenuta una consultazione pubblica sulle prime tabelle riepilogative degli standard di qualità dei servizi resi dall'Amministrazione, dandone avviso sul sito istituzionale del Ministero:

(http://www.lavoro.gov.it/Lavoro/PrimoPiano/20120611_Consultazione_pubblica_servizi.htm).

La consultazione pubblica - già realizzata nell'annualità 2011 sul Programma per la trasparenza e l'integrità per gli anni 2011-2013 e sugli obiettivi operativi per l'anno 2011 contenuti nel Piano della Performance - è stata realizzata attraverso l'attivazione di una casella di posta elettronica dedicata a ricevere i commenti dei cittadini e degli stakeholder.

Tale modalità di dialogo e di coinvolgimento innovativa - che consente di acquisire in forma immediata il punto di vista dei cittadini e degli stakeholder - risulta utile, oltre che ai fini dell'adozione dei primi standard di qualità, anche in vista dei successivi aggiornamenti, recependo eventualmente proposte utili per l'individuazione di ulteriori interventi.

La notizia della consultazione, apparsa anche sulla intranet del Ministero, è stata pubblicata on line su altri siti istituzionali, ovvero su siti che, per le tematiche trattate, consentono di garantire una più ampia diffusione dell'iniziativa di cui trattasi (segue elenco dei siti):

- Sito del Governo: <http://www.governo.it/Notizie/Ministeri/dettaglio.asp?d=68390>
- Sito URP degli URP: <http://www.urp.gov.it/>
- Dipartimento della Funzione Pubblica: <http://www.qualitapa.gov.it/> e nella newsletter del sito di giugno <http://www.qualitapa.gov.it/risorse/newsletter/n42-giugno-2012/>
- Portale Cliclavoro:
http://www.cliclavoro.gov.it/news/Pagine/Ministero_Lavoro_consultazione_pubblica_standard_qualita_servizi_erosati.aspx
- Sezione Europolavoro:
<http://www.lavoro.gov.it/Lavoro/Europolavoro/SezioneEuropaLavoro/Novita/standard+qualita+ministero.htm>

Sono pervenuti n. 4 messaggi di posta elettronica da parte dei cittadini e degli stakeholder, dai quali non si evincono suggerimenti o proposte tali da incidere sul contenuto delle schede sottoposte a consultazione.

4. Attività di aggiornamento e di integrazione concernenti la mappatura e l'individuazione degli standard di qualità che saranno avviate a partire dal corrente anno.

Nelle more delle attività di individuazione degli standard di qualità dei servizi resi dall'Amministrazione, avviata nell'anno 2011 sulla base della delibera CiVIT n.88 del 2010, è intervenuta la delibera CiVIT n. 3 del 5 gennaio 2012, che ha fornito linee guida integrative per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici.

L'iter procedurale seguito dall'Amministrazione per la prima individuazione degli standard di qualità dei servizi, l'interessamento trasversale di tutte le strutture del Ministero, la metodologia utilizzata, nonché la previsione delle modalità di dialogo con i cittadini e gli stakeholder, appaiono coerenti con il processo di gestione degli standard di qualità dei servizi individuato nella richiamata

delibera CiVIT n. 3 del 2012, con particolare riferimento ai ruoli ed alle responsabilità dei soggetti coinvolti nelle varie fasi del processo; alla necessaria modalità di coinvolgimento degli *stakeholder*, per evitare la definizione degli standard diventi autoreferenziale; alle principali dimensioni della qualità dei servizi; alle modalità di comunicazione degli standard di qualità, nonché all'integrazione con il Piano della performance.

In particolare, per quanto attiene all'integrazione con il piano della Performance, l'Amministrazione ha avviato un processo di integrazione della programmazione 2012-2014 che tiene conto delle esigenze di raccordo e di dialogo tra il Piano della performance, il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e il processo di individuazione degli standard di qualità dei servizi, sulla base dell'esperienza maturata nell'anno 2011.

Ciò, anche in attuazione di quanto previsto dal comma 9 dell'articolo 11 del decreto legislativo n. 150 del 2009 e successive modifiche ed integrazioni.

A tal fine, il Piano della performance prevede il tema della trasparenza e dell'integrità - nel cui ambito è ricompresa la dimensione della qualità dei servizi - tra le attività di coordinamento strategico svolta dal *Segretariato generale*, con l'introduzione di un obiettivo strategico/strutturale di funzionamento standardizzato per tutte le Direzioni generali, nonché di uno obiettivo operativo coerente con le azioni previste dal Programma per la Trasparenza.

In particolare, nel Piano della Performance 2012-2014, è previsto:

- l'obiettivo strategico "*Coordinamento degli uffici e della attività del Ministero, vigilanza sulla loro efficienza e rendimento*" di cui è responsabile il *Segretario generale*.

A questo obiettivo è collegato, tra gli altri,

- l'obiettivo operativo "*Coordinamento delle azioni finalizzate all'attuazione del Programma triennale della trasparenza e l'integrità, articolo 11 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150*" volto ad assicurare:

- lo svolgimento dell'attività di indirizzo e coordinamento delle azioni e delle misure per l'attuazione del Programma;
- il monitoraggio circa il suo stato di attuazione;
- il coordinamento per la mappatura e per la definizione degli standard di qualità dei servizi.

Responsabile dell'attuazione dell'obiettivo è il *Segretario generale* e il referente è individuato nel dirigente della Divisione seconda del *Segretario generale*¹.

Il Piano della performance prevede, inoltre, un obiettivo strategico triennale di carattere strutturale, per ciascuna Direzione generale, denominato "*Attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità del Ministero del lavoro e delle politiche sociali*" volto ad assicurare gli adempimenti di competenza in materia di trasparenza e d'integrità, la partecipazione concreta e funzionale all'attuazione del Programma ed alla normativa in materia. Questo obiettivo è assegnato a ciascun direttore generale, che ne è responsabile.

A ciascun obiettivo strategico è collegato un obiettivo operativo annuale denominato "*Contributo della Direzione Generale all'attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità del Ministero del lavoro e delle politiche sociali*" volto a verificare e misurare il livello di attuazione degli adempimenti annuali previsti dal Programma. L'obiettivo prevede tre fasi

¹ Per quanto attiene a tutti gli ulteriori profili, tra i quali la descrizione degli indicatori e dei valori target dell'obiettivo operativo, l'articolazione in fasi, si rinvia alla scheda di riferimento contenuta nel Piano della Performance 2012-2014.

attuative², che si svolgono tutte nello specifico ambito temporale ricompreso tra l'1/01/2012 e il 31/12/2012:

- coinvolgimento degli *stakeholders* di riferimento per l'individuazione delle esigenze di trasparenza ai fini dell'individuazione dei contenuti del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità (anni 2013-2015), nonché dell'aggiornamento e/o modifica degli standard di qualità;
- selezione, elaborazione ed aggiornamento dei dati di competenza da pubblicare ai fini dell'attuazione delle misure previste dal Programma per l'annualità 2012, ivi compresa la ricognizione dei servizi ai fini dell'aggiornamento e/o della modifica degli standard di qualità;
- individuazione delle aree di rischio dell'imparzialità dell'azione amministrativa, propedeutica alla previsione di successive misure; ricognizione di eventuali buone prassi già presenti; elaborazione di proposte in ordine alle misure da adottare in materia di integrità, per i profili di competenza.

I referenti di questo obiettivo operativo coincideranno con i dirigenti designati quali componenti della sopra indicata "Rete dei referenti".

Alla luce di quanto sopra esposto, l'Amministrazione proseguirà, nell'anno 2012, le attività di mappatura e di individuazione delle qualità dei servizi resi - che, come rappresentato nella delibera CiVIT n. 3 del 2012, costituiscono un processo dinamico e continuo - con particolare riferimento all'aggiornamento ed all'integrazione delle tabelle già predisposte, nonché alle attività finalizzate all'individuazione delle modalità di realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti, che saranno curate dalla competente Direzione generale per la comunicazione e l'informazione in materia di lavoro e politiche sociali, nell'ottica di un graduale e progressivo allineamento alle ulteriori indicazioni fornite nella delibera sopra citata e dell'efficientamento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici.

A tale proposito, si richiama anche quanto evidenziato delibera CiVIT n.3 del 2012, laddove si rappresenta che: << (...) *la presente delibera è strumentale alle attività che verranno svolte da tavoli tecnici settoriali, che saranno appositamente convocati, per ciascun comparto delle amministrazioni interessate, ai fini della redazione di schemi generali di Carte dei servizi, anche allo scopo di formulare la proposta di direttive del Presidente del Consiglio dei Ministri ai sensi dell'articolo 1, comma 2, del D.Lgs n. 286/1999, come modificato dall'art.28 del D.lgs n.150/2009.*>> (Paragrafo 3 - Elementi sugli standard di qualità dei servizi).

Già a partire del corrente anno - all'esito del completamento del processo adozione delle tabelle relative agli standard di qualità dei servizi resi dall'Amministrazione, allegate alla presenti note metodologiche - saranno avviate le relative attività di monitoraggio, che saranno effettuate, in sede di prima attuazione, nell'ambito del sistema di monitoraggio previsto dal Programma triennale per la trasparenza e l'integrità per le annualità 2014-2014 in corso di definizione, compatibilmente con le tempistiche ivi indicate.

Più nel dettaglio, ai fini del primo monitoraggio sugli standard di qualità dei servizi resi dall'Amministrazione, il Segretariato generale - sulla base delle informazioni e delle relazioni che saranno acquisite da ciascuna Direzione generale, anche sugli aspetti connessi alla verifica ed al rispetto degli standard dei servizi di riferimento - elaborerà, nell'ambito della seconda relazione

² Per quanto attiene a tutti gli ulteriori profili, tra i quali la descrizione degli indicatori e dei valori target degli obiettivi strategici ed operativi, si rinvia alla scheda di riferimento contenuta nel Piano della Performance 2012-2014.

semestrale prevista ai fini del monitoraggio del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità per gli anni 2012-2014, un'apposita sezione dedicata agli standard di qualità dei servizi, evidenziando, altresì, le eventuali criticità e le modalità operative per le conseguenti azioni correttive, anche alla luce delle proposte che perverranno in tal senso dalle Direzioni generali.

All'esito della prima attività monitoraggio e nell'ottica del già evidenziato graduale e progressivo allineamento alle indicazioni fornite dalla delibera CiVIT n.3 del 2012, il Segretariato generale approfondirà, in raccordo con l'OIV, gli eventuali affinamenti del processo, con particolare riferimento alle modalità di coinvolgimento degli stakeholder nelle fasi di monitoraggio della verifica e del rispetto degli standard di qualità individuati dall'Amministrazione.