



*Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali*

SECRETARIATO GENERALE

**Relazione semestrale  
(1° gennaio - 30 giugno 2012)  
sullo stato di avanzamento del  
Programma triennale per la  
trasparenza e l'integrità per le  
annualità 2012-2014**



# *Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali*

SEGRETARIATO GENERALE

<b>INTRODUZIONE</b> .....	<b>3</b>
<b>1. PROCESSO DI ELABORAZIONE ED ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITÀ</b> .....	<b>3</b>
<b>2. ATTIVITÀ SVOLTE IN MATERIA DI TRASPARENZA E INTEGRITÀ NEL PRIMO SEMESTRE DELL'ANNO 2012</b> .....	<b>5</b>
<b>3. COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER INTERNI ED ESTERNI</b> .....	<b>7</b>
<b>4. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DAL MINISTERO</b> .....	<b>13</b>
4.1 QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO .....	13
4.2 ITER PROCEDURALE E STRUTTURE DEL MINISTERO COINVOLTE .....	14
4.3 COINVOLGIMENTO DEI CITTADINI E DEGLI STAKEHODER – CONSULTAZIONE PUBBLICA SUL SITO ISTITUZIONALE TENUTASI DALL'11 AL 21 GIUGNO 2012 .....	15
4.4 ATTIVITÀ DI AGGIORNAMENTO E DI INTEGRAZIONE CONCERNENTI LA MAPPATURA E L'INDIVIDUAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ CHE SARANNO AVVIATE A PARTIRE DAL SECONDO SEMESTRE DEL CORRENTE ANNO .....	16



# *Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali*

SEGRETARIATO GENERALE

## **RELAZIONE SEMESTRALE**

(gennaio - giugno 2012)

Programma Triennale per la trasparenza e l'integrità per gli anni 2012-2014

### **Introduzione**

L'Amministrazione, in attuazione delle previsioni contenute nel primo Programma triennale per la trasparenza e l'integrità per le annualità 2011-2013, ha avviato - sulla base delle previsioni in materia di trasparenza contenute nell'articolo 11 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n.150, e successive modificazioni - un processo progressivo e continuo di aggiornamento e di integrazione dei dati presenti sul sito istituzionale, Sezione trasparenza valutazione e merito, al fine di consentire, già a partire dal primo anno di applicazione, l'implementazione delle politiche d'intervento in tema di trasparenza e di integrità e il coordinamento delle stesse con il sistema di gestione del ciclo della *performance*.

L'azione dell'Amministrazione finalizzata alla realizzazione delle misure in tema di trasparenza - che si è innestata nell'ambito del complesso ed articolato processo di riorganizzazione del Ministero, ancora in via di sviluppo - è proseguita ed è stata rafforzata dalle previsioni contenute dal Programma triennale per la trasparenza e l'integrità per le annualità 2012-2014 (Programma), che costituisce l'aggiornamento del Programma precedente<sup>1</sup>.

La presente relazione semestrale, elaborata anche alla luce delle relazioni semestrali sullo stato di avanzamento degli adempimenti di competenza prodotte da ciascuna Direzione generale del Ministero, illustra - in attuazione di quanto previsto dal paragrafo 6 del Programma, dedicato al *Sistema di monitoraggio* - lo stato di avanzamento delle attività in materia di trasparenza ed integrità svolte nel primo semestre del corrente anno.

La relazione contiene, inoltre (v. paragrafo 4), un'apposita sezione dedicata alla descrizione delle attività svolte nel primo semestre dell'anno in corso ai fini della mappatura e dell'individuazione degli standard di qualità dei servizi erogati dal Ministero.

### **1. Processo di elaborazione e di attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità.**

A seguito dell'esperienza maturata ai fini della realizzazione delle misure in tema di trasparenza ed integrità nell'anno 2011 ed alla luce delle indicazioni fornite in tal senso dalla Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche

---

<sup>1</sup> Il primo Programma triennale per la trasparenza e l'integrità per gli anni 2011-2013 ed il Programma Triennale per la trasparenza e l'integrità per gli anni 2012-2014 sono pubblicati sul sito istituzionale, Sezione trasparenza valutazione e merito: <http://www.lavoro.gov.it/Lavoro/Istituzionale/Ministero/Trasparenza/ProgrammaTrasparenza/>



## *Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali*

SECRETARIATO GENERALE

(CiVIT)<sup>2</sup>, l'azione di coordinamento del Segretariato generale, in raccordo con l'Organismo indipendente di valutazione della performance (OIV) - ai fini dell'implementazione delle azioni relative alla materia, dell'aggiornamento del Programma e dell'elaborazione dei dati e delle informazioni da pubblicare sul sito istituzionale, Sezione trasparenza valutazione e merito - ha previsto il coinvolgimento continuo e trasversale tutte le strutture dell'Amministrazione.

Tale modalità di coinvolgimento, descritta nel Programma per le annualità 2012-2014, ai paragrafi 3 e seguenti - in considerazione dell'esigenza di raccordo e di dialogo tra i documenti di programmazione strategica dell'Amministrazione - è stata formalizzata nel Piano della performance per le annualità 2012-2014<sup>3</sup>, anche in attuazione di quanto previsto dal comma 9 dell'articolo 11 del decreto legislativo n. 150 del 2009 e successive modifiche ed integrazioni.

Nel Piano della Performance per gli anni 2012-2014 è previsto un collegamento diretto con il Programma per la trasparenza e l'integrità, mediante l'individuazione di un apposito obiettivo operativo annuale nell'ambito dell'attività di coordinamento strategico svolta dal Segretariato generale, e la previsione di un obiettivo strategico/strutturale triennale e di un obiettivo operativo annuale, in tema di trasparenza, per tutte le tutte le Direzioni generali.

Più nel dettaglio, nell'ambito di un percorso valutato congiuntamente in apposite conferenze dei Direttori generali<sup>4</sup> - coordinate dal Segretario generale, in qualità di Responsabile della trasparenza, in raccordo con l'OIV - per la condivisione delle modalità operative generali per l'attuazione del primo Programma per gli anni 2011-2013 e del successivo aggiornamento del medesimo, riferito agli anni 2012-2014, è stata istituita una "Rete dei referenti per i dati da pubblicare e per le azioni previste dal Programma", composta da dirigenti di livello dirigenziale non generale, in rappresentanza degli Uffici di diretta collaborazione del Ministro e di ciascuna Direzione generale del Ministero, il referente della Direzione generale per le politiche del personale, l'innovazione il bilancio e la logistica (D.G. PIBLO) si occupa anche dei processi di acquisizione, di selezione e di elaborazione dei dati a cura degli Uffici territoriali dell'Amministrazione.

A partire dal corrente anno, è stato, altresì, previsto un gruppo di lavoro per il supporto tecnologico ed informatico per la pubblicazione dei dati sul sito istituzionale. La Rete ed il

---

<sup>2</sup> Delibere CiVIT: n.6, del 25 febbraio 2010, recante "Prime linee di intervento per la trasparenza e l'integrità"; n. 105, del 14 ottobre 2010, recante "Linee guida per la predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità (articolo 13, comma 6, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n.150)"; n. 120, del 25 novembre 2010, recante "Programma triennale per la trasparenza: consultazione delle associazioni rappresentate nel Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti e nomina del "responsabile della trasparenza"; n.4, del 3 febbraio 2011, recante "Consultazione delle associazioni rappresentate nel Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti ai fini dell'adozione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità da parte delle singole amministrazioni (nota del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti del 20 gennaio 2011); n.2, del 5 gennaio 2012, recante "Linee guida per il miglioramento della predisposizione e dell'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità".

<sup>3</sup> Il Piano della Performance per gli anni 2012-2014 è pubblicato sul sito istituzionale, Sezione Trasparenza valutazione e merito: <http://www.lavoro.gov.it/Lavoro/Istituzionale/Ministero/Trasparenza/PianoPerformance/>.

<sup>4</sup> Conferenze dei Direttori generali del 12 maggio 2011 (relativa al primo Programma per la trasparenza) e del 19 giugno 2012 (riferita all'aggiornamento del Programma per le annualità 2012-2014).



## *Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali*

SEGRETARIATO GENERALE

gruppo di lavoro<sup>5</sup> sono coordinati dal Referente per la trasparenza, individuato dal Programma nel dirigente della divisione II del Segretariato generale.

### **2. Attività svolte in materia di trasparenza e integrità nel primo semestre dell'anno 2012.**

Nel corso del primo semestre dell'anno 2012, l'azione dell'Amministrazione si è articolata nel senso sintetizzato di seguito:

- é proseguito il monitoraggio, curato del Segretariato generale, in raccordo con l'OIV - che ha svolto una costante e fattiva attività di impulso, riscontro e supporto tecnico - sulle attività realizzate ai fini dell'attuazione delle misure previste dal Programma per l'annualità 2011, con particolare riguardo ai dati relativi agli incarichi conferiti e autorizzati al personale dirigenziale e non dirigenziale dell'Amministrazione, nonché a soggetti terzi, riferiti all'anno 2010 e pubblicati sul sito istituzionale, Sezione trasparenza, valutazione e merito nel mese di dicembre 2011; alle attività di formazione sulle tematiche della trasparenza rivolte dirigenti di livello non generale ed al personale delle aree funzionali, curate dalla D.G. PIBLO e sintetizzate nella scheda pubblicata in data 8 febbraio 2012, nella Sezione trasparenza valutazione e merito - nonché alle informazioni concernenti i dati relativi ai siti istituzionali e intranet degli Uffici territoriali;
- al fine di rafforzare la trasparenza dell'azione amministrativa ed anche in considerazione dell'arricchimento delle competenze professionali del personale del Ministero, con nota del 10 gennaio 2012 del Segretario generale, sono state fornite indicazioni a tutte le Direzioni generali in ordine alla composizione delle commissioni giudicatrici nell'ambito delle procedure ad evidenza pubblica curate dall'Amministrazione, segnalando l'opportunità che le suddette commissioni siano composte da un membro (dirigente o funzionario) della Direzione generale di riferimento, nonché da componenti individuati fra dirigenti o funzionari da altre direzioni generali;
- il Segretariato generale, in raccordo con l'OIV, ha elaborato il Programma per la trasparenza e l'integrità per gli anni 2012-2014 - che è stato trasmesso al Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli utenti (CNCU) il 12 marzo 2012, il quale ha fornito il proprio parere in data 23 maggio 2012 - adottato con decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali del 30 maggio 2012, prontamente trasmesso ai competenti organi di controllo.

La parte del Programma dedicata ai dati relativi alle attività ispettive (paragrafo 2.3) è stata elaborata in collaborazione con la Direzione generale per l'attività ispettiva.

---

<sup>5</sup> La composizione della rete dei referenti e del gruppo di lavoro é pubblicata sul sito istituzionale, Sezione Trasparenza valutazione e merito:

<http://www.lavoro.gov.it/Lavoro/Istituzionale/Ministero/Trasparenza/ProgrammaTrasparenza/>



## *Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali*

SECRETARIATO GENERALE

Detta Direzione generale - con il coordinamento del Segretariato generale - si è, inoltre, raccordata con la competente Direzione generale per la comunicazione e l'informazione in materia di lavoro e di politiche sociali ai fini dell'attivazione, a partire dal 4 giugno 2012, della pagina "Attività ispettiva", nell'ambito della Sezione trasparenza valutazione e merito del sito istituzionale, nella quale sono pubblicati i seguenti dati<sup>6</sup>:

- *rapporto annuale sull'attività di vigilanza in materia di lavoro e previdenza sociale*, che illustra i risultati degli accertamenti effettuati dal personale ispettivo delle Direzioni territoriali del lavoro, dell'INPS e dell'INAIL, nel corso dell'anno interessato;
  - *monitoraggio trimestrale dei risultati dell'attività di vigilanza* attraverso il cosiddetto "modello breve", che evidenzia i seguenti dati: aziende ispezionate, aziende irregolari, n. lavoratori irregolari, n. lavoratori in nero, sanzioni irrogate;
  - *monitoraggio trimestrale relativo all'andamento della qualità dell'azione di vigilanza* svolta dagli Uffici territoriali attraverso la pubblicazione della relativa graduatoria in base ai seguenti indicatori: qualità dell'azione di vigilanza; presenza sul territorio; conciliazioni monocratiche;
  - *monitoraggio mensile dei provvedimenti di sospensione delle attività imprenditoriali*, potere disciplinato dall'articolo 14 del decreto legislativo 9 aprile 2008, n.81, e successive modifiche (Testo Unico in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro);
- il Segretariato generale, in riscontro all'apposita richiesta pervenuta dall'OIV con nota in data 17 aprile 2012, ha compilato la Griglia di rilevazione sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione di competenza, sulla base del modello contenuto nella delibera CIVIT n. 4 del 2012, recante "*Linee guida relative alla redazione della Relazione degli OIV sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni e sull'Attestazione degli obblighi relativi alla trasparenza e all'integrità (art. 14, comma 4, lettera a e lettera g del D. Lgs. n. 150/2009)*", ed ha fornito all'OIV, con relazione del 23 aprile 2012, alcuni elementi informativi sull'attività di monitoraggio relativa alla effettiva pubblicazione nel Sito istituzionale - Sezione Trasparenza, Valutazione e Merito, dei dati e delle informazioni obbligatori e di quelli previsti nel Programma triennale per la trasparenza e l'integrità per gli anni 2011-2013, nonché, più in generale, sullo stato delle azioni in materia di trasparenza ed integrità del Ministero riferite ai primi mesi dell'anno 2012;
  - nelle more della registrazione del decreto ministeriale di adozione del Programma da parte dei competenti organi di controllo, attesa la rilevanza strategica degli adempimenti ivi previsti, il Segretario generale ha convocato un'apposita conferenza dei Direttori generali, con la presenza dell'OIV, tenutasi il 19 giugno 2012, per condividere le

<sup>6</sup> I dati sono disponibili sul sito istituzionale:

<http://www.lavoro.gov.it/Lavoro/Istituzionale/Ministero/Trasparenza/AttivitaIspettiva/>



## *Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali*

SECRETARIATO GENERALE

modalità operative generali per l'attuazione delle azioni programmate per il corrente anno, come più diffusamente indicato al paragrafo n.1 della presente relazione.

- il Segretariato generale ha assicurato la partecipazione al tavolo tecnico istituito presso la CiVIT concernente le modalità di elaborazione dei dati sulla gestione dei pagamenti relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture, che si è riunito per la prima volta il 15 maggio 2012. Il Segretario generale, nell'ambito della sopra citata Conferenza dei Direttori generali tenutasi nel mese di giugno del 2012, ha informato le parti in ordine allo stato dei lavori del tavolo ed ha rappresentato che la Commissione - con lettera del 1 giugno 2012, che è seguita alle osservazioni formalizzate dal Segretario generale con nota del 25 maggio 2012 - ha comunicato che sta svolgendo approfondimenti con la Presidenza del Consiglio dei Ministri -Dipartimento della funzione pubblica e con il Ministero dell'economia e delle finanze per mettere le amministrazioni in condizione di adempiere all'obbligo di pubblicazione dei dati di cui trattasi ed ai fini dell'elaborazione del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri attuativo delle previsioni che introducono l'obbligo di pubblicazione dei dati in argomento, ai sensi dei commi 5 e 6 dell'articolo 23 della legge 18 giugno 2009, n.69;

### **3. Coinvolgimento degli stakeholder interni ed esterni.**

Come più diffusamente evidenziato nel paragrafo 1 della presente relazione, nel processo continuo di realizzazione delle misure di trasparenza e di integrità, a partire dall'attuazione di quelle previste per l'annualità 2011, ed ai fini dell'elaborazione dell'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità per le annualità 2012-2014, nonché del percorso di attuazione del medesimo, è stato assicurato il coinvolgimento continuo e costante di tutti gli stakeholder interni (strutture dell'Amministrazione centrale, nonché degli Uffici territoriali, a cura della competente D.G. PIBLO).

Il Programma per le annualità 2012-2014 è stato adottato sentito il CNCU, ai sensi dell'articolo 11, comma 2, del D.Lgs n.150 del 2009 - che ha fornito il proprio parere, come già indicato al paragrafo n.2, in data 23 maggio 2012.

Per quanto attiene al coinvolgimento degli altri stakeholder esterni - in relazione agli ambiti di intervento di competenza del Ministero, quali il mercato del lavoro, la sicurezza sul lavoro, la previdenza, le politiche attive e passive del lavoro, l'inclusione sociale, l'immigrazione ed il terzo settore - l'Amministrazione ha continuato a realizzare, nel primo semestre dell'anno 2012, pratiche di confronto e di coinvolgimento attivo dei soggetti istituzionali e della società civile, mediante periodici incontri istituzionali nell'ambito di tavoli di lavoro, di consulte, di osservatori, di organismi e di commissioni consultive, realizzando costantemente il principio dialogico che costituisce la base del rapporto con gli stakeholder esterni.

L'Amministrazione è orientata ad interpretare l'adempimento relativo alla Giornata della trasparenza nel senso sopra descritto, concentrandosi - anche alla luce delle recenti disposizioni normative di revisione della spesa pubblica, nonché delle previsioni finalizzate alla razionalizzazione delle risorse dedicate a manifestazioni ed eventi, sopravvenute al D.Lgs n.150



## *Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali*

SECRETARIATO GENERALE

del 2009 - su modalità di coinvolgimento più ampie e continue, superiori ad una semplice giornata, che consentono, oltre che un dialogo costante con gli stakeholder di riferimento, di avere un confronto diretto in ordine al funzionamento servizi erogati dal Ministero e di raccogliere proposte finalizzate all'efficientamento e allo sviluppo dei medesimi servizi.

Più nel dettaglio, si evidenziano, di seguito, sulla base delle informazioni pervenute dalla Direzioni generali di riferimento, le principali pratiche di coinvolgimento degli stakeholder nei settori di intervento del Ministero realizzate nel primo semestre 2012.

### ◆ **Politiche dei servizi per il lavoro**

Per quanto attiene alla ad una *mission* più rilevanti di tale settore di intervento - e, cioè, di favorire l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro attraverso l'informazione e la promozione delle opportunità di impiego, nonché l'inserimento del *curriculum vitae* e della *vacancy* nel portale Cliclavoro ([www.cliclavoro.gov.it](http://www.cliclavoro.gov.it)) - l'attività di potenziamento delle applicazioni informatiche ha consentito ai fruitori dei servizi di accedervi in modo più rapido e diretto ed ha fornito, allo stesso tempo, all'Amministrazione un quadro delle esigenze dell'utenza, ai fini del conseguente adeguamento dei servizi stessi. Significativa in tal senso è la geolocalizzazione della *vacancy*, che consente al lavoratore di effettuare una scelta, tra le possibili, più mirata alle proprie esigenze.

Il sistema progettato si sta realizzando anche attraverso il coinvolgimento di stakeholder istituzionali, quali la Commissione Europea, la Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento della funzione pubblica, il Ministero degli Affari Esteri, gli enti locali, nonché degli operatori privati autorizzati.

Il coinvolgimento degli stakeholder di riferimento consentirà di avere a disposizione dati ed informazioni utili per le future politiche del lavoro. Nel senso ora prospettato si cita il *Primo rapporto sulle comunicazioni obbligatorie*<sup>7</sup>, che offre, oltre ad una interessante panoramica della situazione dei rapporti di lavoro, anche la chiave di lettura sulle modalità di raccolta delle informazioni e dello sforzo di sistematizzazione delle conoscenze e dalle azioni svolte dai diversi operatori coinvolti.

### ◆ **Relazioni industriali e rapporti di lavoro**

Il coinvolgimento degli stakeholder esterni è stato assicurato nell'ambito dell'attività vertenziale costantemente svolta dalla competente Direzione generale delle relazioni industriali e dei rapporti di lavoro con il massimo coinvolgimento delle parti sociali interessate alle controversie collettive di lavoro (OO.SS., associazioni datoriali, aziende).

---

<sup>7</sup> Disponibile sul portale cliclavoro al seguente indirizzo;:

[http://www.cliclavoro.gov.it/news/Documents/Rapporto\\_Annuale\\_Comunicazioni\\_Obbligatorie/rapporto\\_annuale\\_co.pdf](http://www.cliclavoro.gov.it/news/Documents/Rapporto_Annuale_Comunicazioni_Obbligatorie/rapporto_annuale_co.pdf)



## *Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali*

SECRETARIATO GENERALE

Con riferimento all'attività di rilevanza internazionale e con specifico riguardo al Comitato tripartito OIL, il confronto con le parti sociali che lo compongono è stato finalizzato a raccogliere le posizioni in merito alle materie in discussione presso l'organizzazione in parola. Tale attività è stata funzionale alla definizione della posizione nazionale sui temi trattati nei consigli di amministrazione e nella conferenza annuale.

Riguardo alla materia della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro la Direzione generale ha provveduto al costante confronto con le parti sociali componenti della Commissione consultiva permanente per la salute e sicurezza sul lavoro, prevista dall'articolo 6 del D.lgs. n. 81/08, ai fini della definizione degli indirizzi e delle finalità delle iniziative in materia di prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali.

Per quanto attiene ai tavoli finalizzati alla definizione delle tabelle del costo del lavoro, sono state costantemente sentite le OO.SS. comparativamente più rappresentative soprattutto ai fini della individuazione degli elementi variabili del costo del lavoro. Su altro versante e con riferimento alla individuazione del grado di rappresentatività delle OO.SS. ai diversi fini istituzionali (inserimento in organi collegiali pubblici, accertamento dei requisiti per la stipula di convenzioni con gli istituti previdenziali, per la costituzione di patronati, fondi interprofessionali - enti bilaterali) si è provveduto ad un costante confronto con le medesime OO.SS. per il tramite della richiesta di dati e assidui incontri.

Il coinvolgimento degli stakeholder resta, infine, immancabilmente garantito per quella parte di attività che si sostanzia nella risposta a quesiti in materia di disciplina del rapporto di lavoro considerato che la stessa comporta un rapporto diretto con l'utenza esterna e quindi con i soggetti interessati.

### ◆ **Politiche attive e passive del lavoro**

Nell'ambito di tali settori di intervento si segnala una specifica Azione di sistema in materia di dialogo sociale, prevista nell'ambito dei Programmi Operativi Nazionali (PON) a titolarità del Ministero, finalizzata al rafforzamento del ruolo delle Parti economiche e sociali nazionali, coinvolte, in generale, nell'attuazione e nella sorveglianza dei Programmi Operativi del Fondo sociale europeo per gli anni 2007-2013, nell'ambito dell'obiettivo specifico teso a sviluppare le politiche per l'anticipazione e la gestione dei cambiamenti e a promuovere il dialogo sociale. L'azione di sistema si compone di due linee di intervento principali: la prima, che interessa tutto il territorio nazionale, ha ad oggetto servizi logistici e strumentali per garantire l'organizzazione e diffusione di informazioni e esperienze a livello nazionale, regionale e europeo; la seconda, solo nei territori dell'obiettivo Convergenza, è finalizzata a supportare iniziative progettuali promosse dalle parti sociali in tema di dialogo sociale, potenziamento delle capacità delle parti, attuazioni di attività intraprese congiuntamente dalle parti stesse.

Per quanto attiene agli ammortizzatori sociali, si evidenzia che nell'ambito della competente Direzione generale per le politiche attive e passive del lavoro si tengono periodicamente riunioni con le organizzazioni sindacali e datoriali per l'esame delle problematiche connesse agli interventi in argomento, tese ad approfondire molteplici aspetti, concernenti, in particolare, l'interpretazione generale dei profili giuridici della materia, il



## *Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali*

SECRETARIATO GENERALE

monitoraggio della spesa e le singole questioni che necessitano approfondimenti, chiarimenti o momenti di confronto.

### ◆ **Previdenza**

Nello svolgimento dell'attività istituzionale riferita alla previdenza, ampio e costante è stato il rapporto di collaborazione con gli Enti di previdenza pubblici e privati, con gli enti di patronato, con i membri dei collegi sindacali degli Enti di previdenza stessi, di nomina ministeriale, e con gli altri organismi di vigilanza, nell'ambito di riunioni, di pareri, di tavoli tecnici e di conferenze di servizi.

L'attività istituzionale, inoltre, per la sua complessità ed interdisciplinarietà, ha reso imprescindibile il confronto continuo con altri stakeholder istituzionali ed, in particolare, con il Ministero dell'Economia e delle Finanze. Si segnalano, al riguardo, le conferenze dei servizi tenute per definire questioni inerenti i trasferimenti dovuti dallo Stato agli enti previdenziali e i processi d'incorporazione e di soppressione di enti previdenziali, nonché gli incontri con i rappresentanti di diversi Dicasteri per la definizione dei provvedimenti applicativi della riforma delle pensioni.

La competente Direzione generale per le politiche previdenziali ed assicurative ha provveduto, inoltre, all'aggiornamento del sito internet istituzionale nella sezione di propria competenza, al fine di rendere più immediatamente fruibili le informazioni all'utenza relative all'area tematica dedicata alla Previdenza. Al riguardo, è stato individuato un referente per la citata Direzione, supportato da un gruppo di lavoro, con il precipuo compito di presidiare, con il costante collegamento con la Direzione generale per la Comunicazione e l'informazione in materia di lavoro e di politiche sociali, il continuo aggiornamento dei dati riportati nel sito istituzionale nell'ambito dell'area tematica dedicata alla previdenza, attraverso la pubblicazione in tempo reale dei provvedimenti di competenza della Direzione unitamente alla selezione degli aspetti normativi più significativi in materia.

### ◆ **Immigrazione**

Ai fini dell'attuazione di un processo di progressiva espansione della conoscibilità delle attività istituzionali poste in essere in tale settore di intervento, nonché ai fini di una condivisione delle stesse attività istituzionali, la competente Direzione Generale dell'immigrazione e delle politiche di integrazione ha provveduto a coinvolgere gli stakeholder di riferimento (enti e associazioni iscritte al Registro di cui all'art. 42 del Testo Unico sull'immigrazione, enti del privato sociale, enti locali ecc.).

In particolare, sono stati organizzati tre incontri con le associazioni iscritte al Registro delle associazioni e degli enti che svolgono attività a favore degli immigrati, al fine di costruire una rete di scambio e condividere le buone prassi in materia di integrazione sociale degli immigrati. I seminari si sono tenuti a Roma in data 19 aprile u.s., a Napoli in data 3 maggio u.s. e a Milano in data 9 maggio u.s., con le associazioni presenti sul territorio nazionale iscritte al



## *Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali*

SEGRETARIATO GENERALE

Registro delle associazioni previsto dall'articolo 42 del Testo unico sull'immigrazione, di cui al decreto legislativo 25 luglio 1998, n.286 e successive modifiche.

In tali occasioni sono stati altresì presentati i contenuti ed i servizi del "Portale dell'Integrazione", una pagina web (<http://www.integrazionemigranti.gov.it/>) realizzata dalla Direzione Generale dell'immigrazione e delle politiche di integrazione in attuazione del Piano per l'Integrazione nella sicurezza "Identità e incontro", che individua nel portale uno strumento di integrazione nonché il luogo ideale di raccolta e scambio delle buone pratiche promosse a livello territoriale.

Inoltre, in linea di continuità con la metodologia già seguita negli anni precedenti, la competente Direzione Generale ha organizzato incontri con i soggetti attuatori degli interventi in tema di integrazione sociale degli immigrati, finalizzati alla condivisione delle modalità di monitoraggio e rendicontazione degli interventi finanziati. In particolare, un primo incontro si è tenuto presso la sede ministeriale in data 4 maggio 2012 con le Regioni firmatarie di accordi di programma sottoscritti la Direzione dell'immigrazione e delle politiche di integrazione, per l'apprendimento della lingua italiana: in tale sede è stato presentato e condiviso il sistema di monitoraggio e rendicontazione da applicare agli interventi oggetto degli accordi in parola.

Analogamente la Direzione generale ha proceduto con riguardo ad una seconda linea di attività, relativa alla formazione linguistica e/o professionale da svolgersi nei Paesi di origine dei flussi migratori: si sono tenuti a Roma due incontri, in data 5 marzo e 29 marzo 2012, con gli enti attuatori dei progetti (enti del privato sociale, agenzie per il lavoro, centri di formazione ecc.) selezionati all'esito della procedura attivata con l'avviso pubblico n. 1/2011.

### ◆ Terzo settore

La competente Direzione generale per il terzo settore e le formazioni sociali, ha evidenziato i momenti di confronto con gli stakeholder di riferimento nell'ambito degli Osservatori dell'associazionismo e del volontariato, nonché del tavolo tecnico istituito il 27 marzo 2012, cui partecipano il Sottosegretario di Stato con delega agli affari sociali, esponenti del Forum terzo settore, della Conferenza permanente delle Associazioni, Federazioni e Reti di Volontariato (CONVOL), del Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato (CSVnet).

### ◆ Inclusione e politiche sociali

La competente Direzione generale per l'inclusione e le politiche sociali ha attivato tavoli di confronto con Regioni, Comuni, Parti sociali e Terzo settore per promuovere la trasparenza delle politiche, la condivisione di obiettivi comuni e la definizione congiunta delle linee di intervento da attuare per la loro realizzazione.

In particolare, nell'ambito delle attività programmate per il 2012, la Direzione generale ha avviato una serie di confronti con gli stakeholder di riferimento finalizzati alla definizione delle seguenti misure:



## *Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali*

SECRETARIATO GENERALE

- revisione delle modalità di determinazione dell'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE), così come previsto dall'articolo 5 decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, al fine di migliorare la capacità selettiva dell'indicatore;
- sperimentazione, per le famiglie in condizione di maggior bisogno, di una misura generalizzata di contrasto alla povertà assoluta attraverso l'introduzione sperimentale di una carta di pagamento prepagata (nuova social card) accompagnata da un progetto di presa in carico della famiglia;
- elaborazione di politiche in favore delle persone con disabilità e non autosufficienza;
- elaborazione di politiche in favore dell'infanzia e l'adolescenza;
- realizzazione del sistema informativo dei servizi sociali (SISS) per fini di programmazione delle prestazioni e dei servizi sociali e socio-sanitari e di monitoraggio della spesa sociale e di valutazione dell'efficienza e dell'efficacia degli interventi.

Nello specifico, il processo di revisione delle modalità di determinazione e dei campi di applicazione dell'ISEE ha previsto l'attivazione di un nutrito tavolo di confronto con regioni, comuni, parti sociali, federazioni delle persone con disabilità (Fish e Fand), forum del terzo settore e forum delle famiglie al fine di: a) elaborare una definizione condivisa dell'indicatore più efficace nella valutazione della condizione economica delle famiglie con diversa composizione, valorizzando adeguatamente la ricchezza e tenendo conto anche dei redditi esenti da imposta; b) implementare le misure volte a ridurre le pratiche fraudolente in materia di accesso alle prestazioni agevolate; c) identificare i campi di applicazione dell'indicatore.

Per ciò che riguarda la sperimentazione della social card è stato istituito un tavolo di confronto con i Comuni coinvolti nella sperimentazione, al fine di definire in modo condiviso gli strumenti attuativi con particolare riferimento ai criteri di individuazione dei beneficiari, all'introduzione della misura all'interno del sistema integrato di interventi e servizi sociali, al modello di presa in carico dei beneficiari. Il passaggio successivo prevede il coinvolgimento, da parte dei Comuni, degli enti del terzo settore nello sviluppo e nella gestione dei progetti personalizzati mirati all'inserimento lavorativo e all'inclusione sociale dei soggetti beneficiari. Con riferimento alle politiche rivolte alle persone con disabilità, la Direzione generale coinvolge costantemente gli stakeholder di riferimento coordinando i lavori e supportando le attività dell'Osservatorio nazionale sulla condizione delle persone con disabilità. In seno all'Osservatorio sono rappresentate le amministrazioni centrali coinvolte nella definizione e nell'attuazione delle politiche in favore delle persone con disabilità, le regioni e le provincie autonome, le autonomie locali, gli Istituti di previdenza, l'Istituto nazionale di statistica, le organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative dei lavoratori, dei pensionati e dei datori di lavoro e le associazioni nazionali maggiormente rappresentative delle associazioni del terzo settore operanti nel campo della disabilità. L'Osservatorio ha tra l'altro anche il compito di predisporre un programma di azione biennale per la promozione dei diritti e l'integrazione delle persone con disabilità in attuazione della legislazione sia nazionale che internazionale. In tale ambito, l'elaborazione delle politiche nazionali in materia prevede il coinvolgimento non solo delle amministrazioni centrali competenti ma anche e soprattutto gli stakeholder rappresentativi del mondo dell'associazionismo, che in seno all'Osservatorio costituiscono il 35% dei componenti dell'Osservatorio stesso.



## *Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali*

SECRETARIATO GENERALE

Per ciò che concerne l'elaborazione delle politiche in favore dell'infanzia e l'adolescenza, la Direzione generale coadiuva l'Osservatorio nazionale per l'infanzia e l'adolescenza che costituisce un organismo di consultazione e di coinvolgimento di tutti gli attori che operano nel campo delle politiche dell'infanzia e dell'adolescenza (Ministeri, regioni, province e comuni, ONG, associazioni professionali, ordini professionali, sindacati, esperti e mondo associativo). A tal fine, in ossequio alle disposizioni della Convenzione sui diritti del fanciullo, ratificata dall'Italia nel 1991, l'Osservatorio è consultato dalla Commissione bicamerale per l'infanzia e dal Governo nelle materie che toccano i diritti di bambini ed adolescenti ed ha compiti attivi nella redazione del Piano d'azione per l'infanzia (biennale), nella redazione della relazione biennale sulla condizione dell'infanzia in Italia e nella predisposizione, in collaborazione con il Comitato interministeriale dei diritti umani, dello schema di rapporto del Governo alle nazioni sullo stato di attuazione della convenzione in Italia. Con riferimento al sistema informativo dei servizi sociali sono stati avviati tre progetti sperimentali per la realizzazione dei moduli che alimenteranno il sistema, con particolare riferimento alle aree della non autosufficienza (SINA), dell'infanzia e l'adolescenza (SINBA) e dei servizi socio educativi per la prima infanzia (SINSE). Per ciascun progetto è stato istituito un comitato di coordinamento composto anche da rappresentanti delle Regioni e Province Autonome partecipanti, dell'organo tecnico della Conferenza delle Regioni e delle Province autonome in materia di sistemi informatici, geografici e statistici (Cisis), dell'ANCI e dell'Istat. L'obiettivo comune, nel rispetto delle specificità regionali, è la costruzione di un sistema informativo nazionale sui servizi sociali nel quale vengano definiti fabbisogni informativi minimi comuni, condivisi e standardizzati. Ciò al fine di permettere la definizione di indicatori comuni e la raccolta di dati omogenei per tutta la realtà italiana, di modo da consentire così la comparazione della situazione e degli interventi posti in essere nelle singole realtà locali. In questo modo, la creazione del sistema nazionale diventa di stimolo allo sviluppo a livello regionale di sistemi appropriati per adempiere al meglio alla programmazione degli interventi, al loro monitoraggio e alla loro valutazione.

#### **4. Standard di qualità dei servizi erogati dal Ministero**

##### **4.1 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.



## *Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali*

SEGRETARIATO GENERALE

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.

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

Nel secondo semestre dell'anno 2011 l'Amministrazione ha dato avvio - in coerenza con quanto stabilito ai fini dell'attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità<sup>8</sup> - 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.

---

<sup>8</sup> Nell'ambito della Conferenza dei Direttori generali del 12 maggio 2011, citata nel paragrafo 1 della presente relazione, si è concordato sull'esigenza di confronto continuo con tutte le Direzioni generali anche ai fini della mappatura e dell'individuazione degli standard di qualità dei servizi resi dall'Amministrazione.



## *Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali*

SECRETARIATO GENERALE

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 Rete dei referenti indicata al paragrafo 1 della presente relazione. 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.

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 - in prosecuzione delle attività avviate nel secondo semestre dell'anno 2011 - nel corso dei primi mesi del corrente anno, nell'ambito di apposti incontri tenutisi presso il Segretariato generale, con la presenza dell'OIV, sono stati condivisi, 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.

### **4.3 Coinvolgimento dei cittadini e degli stakeholder.**

#### **Consultazione pubblica sul sito istituzionale 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<sup>9</sup>.

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 attuata mediante l'attivazione di una casella di posta elettronica dedicata a ricevere i commenti dei cittadini e degli stakeholder, nonché di un apposito canale, nell'ambito della Sezione trasparenza valutazione e merito del sito istituzionale, denominato "Servizi".

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.

---

<sup>9</sup> Le tabelle riepilogative degli standard di qualità dei servizi resi dall'Amministrazione sono state pubblicate, ai fini della consultazione pubblica, sul sito istituzionale:

<http://www.lavoro.gov.it/Lavoro/Istituzionale/Ministero/Trasparenza/Servizi/>



## *Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali*

SEGRETARIATO GENERALE

La notizia della consultazione, apparsa anche sulla intranet del Ministero, è stata pubblicata 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\\_erogati.aspx](http://www.cliclavoro.gov.it/news/Pagine/Ministero_Lavoro_consultazione_pubblica_standard_qualita_servizi_erogati.aspx)
- Sezione Eurolavoro:  
<http://www.lavoro.gov.it/Lavoro/Eurolavoro/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.

#### **4.4 Attività di aggiornamento e di integrazione concernenti la mappatura e l'individuazione degli standard di qualità che saranno avviate a partire dal secondo semestre del corrente anno.**

Nelle more delle attività di individuazione degli standard di qualità dei servizi resi dall'Amministrazione, avviata nell'anno 2011 e proseguita nel primo semestre del corrente anno 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 - nel rinviare a quanto più dettagliatamente indicato nel paragrafo 1 della presente relazione - 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 stesso, il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e il processo di individuazione degli standard di qualità dei servizi, il quale ultimo è ricompreso tra le attività di coordinamento strategico svolte dal Segretariato generale e nell'obiettivo operativo, riferito al corrente anno, in tema di trasparenza, nonché



## *Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali*

SECRETARIATO GENERALE

nell'obiettivo strategico/strutturale di funzionamento standardizzato per tutte le Direzioni generali e nel corrispondente obiettivo operativo annuale coerente con le azioni previste dal Programma per la Trasparenza.

Alla luce di quanto sopra esposto, l'Amministrazione proseguirà, nel secondo semestre dell'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.

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 dal secondo semestre del corrente anno - all'esito del completamento del processo adozione delle tabelle relative agli standard di qualità dei servizi resi dall'Amministrazione - 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, 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 relative al secondo semestre a cura di ciascuna Direzione generale, anche sugli aspetti connessi alla verifica ed al rispetto degli standard dei servizi di riferimento - elaborerà, nell'ambito della seconda relazione 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.