



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETERIATO GENERALE

*Relazione semestrale
gennaio-giugno 2013
sullo stato di avanzamento del
Programma triennale per la trasparenza e
l'integrità (2012-2014)*



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETARIATO GENERALE

RELAZIONE SEMESTRALE

(gennaio - giugno 2013)

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

Introduzione

Il tema della trasparenza nelle pubbliche amministrazioni, è stato, di recente interessato da importanti provvedimenti normativi che, oltre ad ampliare gli obblighi preesistenti, hanno provveduto a riordinare l'intera materia, sia dal punto di vista formale che sotto il profilo sostanziale.

Infatti, ai sensi della legge 6 novembre 2012, n.190 recante *“Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione”* e, in virtù della delega, in essa contenuta, e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n.33 (Testo unico sulla trasparenza) recante *“Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”* - che ha dettato nuove norme in materia di obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni della P.A. - sono stati ribaditi i principi secondo cui non sono più ammesse opacità nell'operato della Pubblica Amministrazione ed è stato costituito un assetto unico delle numerose disposizioni intervenute sul tema della trasparenza, che ha assicurato sistematicità alla preesistente stratificazione legislativa, riproponendo le norme secondo una formulazione rafforzata.

Più specificatamente, l'articolo 8 del decreto legislativo n. 33 del 2013 ha riprodotto la previsione dell' art. 11 del d. lgs. n.150/2009 sancendo l'obbligo, per ogni amministrazione, di pubblicare sul proprio sito istituzionale nella sezione denominata, ai sensi dell'articolo 9, "Amministrazione trasparente", fra l'altro, il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità ed il relativo stato di attuazione.



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETARIATO GENERALE

1. Processo di elaborazione e di attuazione dell'aggiornamento del programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2012 - 2014.

Nelle more della prossima programmazione, le attività relative all'annualità in corso e la presente relazione sul loro stato di avanzamento sono state elaborate sulla base del Programma triennale per la Trasparenza e l'Integrità 2012 - 2014 (di seguito denominato "Programma") unitamente alla delibera CiVIT n.105/2010, *"Linee guida per la predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità"*, e alla delibera n. 2/2012 *"Linee guida per il miglioramento della predisposizione e dell'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità"* nonché alla bozza di *"Linee guida per l'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2013-2015"*, pubblicato sul sito della CiVIT il 29/05/2013.

Gli adempimenti sono stati tutti finalizzati al conseguimento di due obiettivi: un obiettivo strategico *"Coordinamento degli uffici e della attività del Ministero, vigilanza sulla loro efficienza e rendimento"* di cui è responsabile il Segretario generale, e di un obiettivo operativo *"Coordinamento delle azioni finalizzate all'elaborazione, all'attuazione e monitoraggio del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2013 - 2015, previsto dalla legge n. 190 / 2012, nonché dell'attuazione, della trasparenza e l'integrità, di cui all' articolo 10, comma 8 del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33"* 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 e il coordinamento per la mappatura e per la definizione degli standard di qualità dei servizi.

Si ritiene opportuno evidenziare il tentativo profuso per mantenere il più possibile la continuità tra programmazione che attualmente è presa a riferimento -che subirà, necessariamente, notevoli modifiche, sia sostanziali che sotto un profilo formale- e la prossima programmazione che comprenderà, secondo il previsto scorrimento triennale, le annualità 2014 – 2016 (il 2013 è da considerare, gioco-forza, un'annualità interlocutoria).

La bozza della delibera CiVIT *"Linee guida per l'aggiornamento del Programma triennale, per la trasparenza e l'integrità 2014 - 2016"* –il documento definitivo, la delibera n. 50/2013, è intervenuto successivamente al semestre di riferimento della presente relazione- recependo le novità



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETARIATO GENERALE

introdotte dal d.lgs. n. 33/2013, ha dettato le linee guida per la realizzazione della complessiva revisione dei dati da pubblicare e delle modalità di pubblicazione.

Le novità si concretizzano, oltre che nel rafforzamento degli obblighi precedentemente previsti, nell'incremento degli stessi nonché, nell'inserimento di obblighi derivanti dalla introduzione di nuovi istituti giuridici, basti pensare, appunto, all'istituto dell'accesso civico.

Sono state, dunque, già nel primo semestre 2013, avviate, in "*nuce*" le attività richieste per l'elaborazione della prossima programmazione, finalizzata alla redazione del nuovo Programma triennale per la Trasparenza e l'integrità. In ordine a tali adempimenti si sono, infatti, tenute apposite riunioni nel mese di giugno 2013 con la rete dei referenti per i dati da pubblicare e per le azioni previste nel Programma triennale per la trasparenza e l'integrità (anni 2012 - 2014) e con il gruppo di lavoro relativo alle questioni connesse al supporto tecnologico ed informatico ai fini della pubblicazione sul sito istituzionale, sezione "Trasparenza, valutazione e merito".

2. Attività svolte in materia di trasparenza e integrità nell'anno 2013.

In coerenza con quanto sopra rappresentato, nel corso del primo semestre 2013, è stato svolto il coordinamento delle Direzioni Generali teso a verificare lo stato di avanzamento dell'obiettivo strutturale, assegnato ad ogni CRA, che integra le attività in tema di trasparenza e prevenzione della corruzione, ed il connesso obiettivo operativo "standardizzato" per tutte le strutture ministeriali relativamente agli indicatori, all'individuazione delle fasi di attuazione, alla tempistica di svolgimento ed ai risultati attesi, ciò anche in ordine alle attività di mappatura ed individuazione della qualità dei servizi resi, ai sensi della delibera CiVIT n.3 del 2012, volta alla verifica dei valori programmati per ciascuna dimensione e sottodimensione degli standard di qualità.

Nel primo semestre dell'anno in corso, non ci si è limitati ad aggiornare il programma ma sono state assunte misure e adottati interventi in coordinamento alla materia dell' anticorruzione e del Piano della *performance*. A tal proposito, in data 28 febbraio 2013, si è provveduto ad inoltrare a tutte le Direzioni Generali dell'Amministrazione, la nota prot.n.31/0001263 al fine di acquisire i primi elementi utili di informazione relativi all'individuazione delle attività (tra le quali quelle di cui all'art. 1, comma 16, della legge n.190 del 2012) in cui è maggiormente elevato il rischio di



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETARIATO GENERALE

commissione di atti corruttivi, quale adempimento propedeutico alla procedura di mappatura del livello di esposizione degli uffici al rischio corruzione. Pertanto, con la succitata nota, è stato trasmesso un modello di scheda, al fine di rilevare, con riferimento alle attività di competenza di ciascuna Direzione Generale, il correlato indice del rischio corruzione da individuare tra i valori: nullo, basso, medio, alto.

Ciò in considerazione del fatto che la trasparenza realizza, già di per sé, una misura di prevenzione poiché consente il controllo da parte degli utenti sul legittimo svolgimento dell'attività amministrativa. Il Programma, del resto, per espressa volontà legislativa (v. d. lgs. n. 33, articolo 10, comma 2) costituisce una sezione del piano di prevenzione della corruzione e la mancata adozione, nel termine previsto dalla legge n. 190/2012, del "Piano Nazionale Anticorruzione" e del Piano di prevenzione della corruzione, ha, indubbiamente, inciso su tutte le attività, in corso o programmate, tra cui il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità dell'Amministrazione.

3. Coinvolgimento degli stakeholders interni ed esterni.

L'impegno finalizzato alla realizzazione delle misure di trasparenza e integrità per l'elaborazione dell'aggiornamento del Programma è aumentato anche in virtù delle novità legislative intervenute che hanno reso necessario il coinvolgimento di tutti i CdR interni.

E' stata infatti incrementata la comunicazione e intensificata l'attività di coordinamento del Segretariato Generale in considerazione dei rilevanti profili connessi all'assolvimento degli obblighi di pubblicazione e ai penetranti poteri di controllo attribuiti, al Segretario Generale, in qualità di responsabile della trasparenza.

Ciò in linea con le indicazioni della CiVIT e in osservanza del d. lgs. n. 33/2013 che, all'art. 43, comma 3, prevede esplicitamente che *"i dirigenti responsabili degli uffici dell'amministrazione garantiscono il tempestivo e regolare flusso delle informazioni da pubblicare ai fini del rispetto dei termini stabiliti dalla legge"*.

L'incentivazione al dialogo ed il continuo coinvolgimento degli *stakeholders* è stato assicurato, anche *on line*, ed ha permesso lo scambio di informazioni e la verifica della ricaduta sociale delle attività poste in essere dal Ministero. In particolare, l'URP e le caselle di posta elettronica



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETARIATO GENERALE

istituzionale costituiscono il canale maggiormente adoperato dagli *stakeholders* per trasmettere eventuali reclami che vengono trattati direttamente dall'ufficio che li riceve o trasmessi all'ufficio competente.

L'Amministrazione nell'adempimento delle proprie competenze ha, del resto, sempre scelto di agire confrontandosi e coinvolgendo gli altri soggetti istituzionali, ha sempre ritenuto costruttivo oltre che opportuno agevolare i rapporti sempre con un maggior numero di stakeholders esterni su tematiche di comune interesse pur sotto differenti profili. In merito, si richiamano alcune fattispecie in ordine alle quali questo Segretariato Generale ha ritenuto, in uno spirito di positiva collaborazione, di interpellare direttamente i soggetti deputati ad esprimere autorevolmente pareri in merito a questioni particolarmente controverse.

E' il caso, esemplificando, della problematica relativa al periodo di riferimento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, che, a scorrimento, avrebbe dovuto comprendere il triennio 2013 - 2015 ed essere collegato al Piano di prevenzione della corruzione.

Lo slittamento dei tempi di emanazione del piano nazionale anticorruzione, e il conseguente ritardo nell'adozione del piano triennale di prevenzione della corruzione da parte dell'Organo di indirizzo politico ha, però, comportato lo sfalsamento del previsto scorrimento triennale.

Da qui, la decisione assunta dalla CiVIT che, nella delibera 50/2013 "*Linee guida per l'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2014 - 2016* ", superando la progressione nello scorrimento del triennio, ha indicato il triennio 2014 - 2016. Proprio su tale punto, questo Segretariato Generale ha posto un quesito alla CiVIT al fine di definire l'ambito temporale di trattazione dell'annualità 2013.

Significativa, tra i tanti casi di confronto con gli Stakeholders esterni, è, sempre esemplificando, ancora una questione che si è posta come rilevante a seguito del rafforzamento degli obblighi di pubblicazione seguito all'intervento della recente normativa in tema di trasparenza.

In particolare, questo Segretariato ha chiesto all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali di esprimere il proprio autorevole parere in merito all'indirizzo interpretativo da applicare al disposto del comma 2 dell'articolo 18 della legge n. 83/2012, laddove precisa che la pubblicazione dei dati avviene "*in deroga ad ogni disposizione di legge o regolamento*", rispetto al disposto del comma 8



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETARIATO GENERALE

dell'articolo 22 del decreto legislativo n. 196/ 2003 che recita testualmente "*i dati idonei a rivelare lo stato di salute non possono essere diffusi*".

Al riguardo, la Civit ha dato riscontro alla richiesta di parere con la nota prot. n. 4889 del 24/05/2013 con la quale la Commissione ha espresso l'avviso che, nel caso di specie, trova applicazione il comma 4 dell'articolo 26 del d. lgs. n. 33/2013 che recita testualmente che: "*E' esclusa la pubblicazione dei dati identificativi delle persone fisiche destinatarie dei provvedimenti di cui al presente articolo, qualora da tali dati sia possibile ricavare informazioni relative allo stato di salute ovvero alla situazione di disagio economico-sociale degli interessati*".

Il Segretariato Generale, a fronte della propria attività di coordinamento delle strutture del Ministero e di responsabile per la trasparenza, ha provveduto a trasmettere con nota del 31.5.2013, prot. n. 31/03111/MA002.A002, il parere alla Direzione Generale per le politiche previdenziali e assicurative che aveva sollevato la suddetta questione di legittimità in considerazione che l'obbligo di pubblicità, sancito dalla norma, sembrava contrastare con il diritto, costituzionalmente garantito, alla riservatezza e alla protezione dei dati sensibili dei soggetti beneficiari di talune prestazioni erogate dall'INAIL.

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.

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



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETARIATO GENERALE

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.>>.

L'articolo 1, comma 15 della legge n. 190/2012 ha fra l'altro, in proposito, stabilito che devono essere pubblicati: "i costi unitari di realizzazione delle opere pubbliche e di produzione dei servizi erogati ai cittadini"

L'articolo 32, comma 2, lett. "b" del decreto legislativo n. 33/2013, rafforza tale tipologia di obblighi poiché dispone che, una volta individuati i servizi erogati agli utenti, sia finali che intermedi, ai sensi dell'articolo 10, comma 5, devono essere pubblicati "i costi contabilizzati, evidenziando quelli effettivamente sostenuti e quelli imputati al personale per ogni servizio erogato e il relativo andamento nel tempo".

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 ATTIVITÀ DI AGGIORNAMENTO E DI INTEGRAZIONE CONCERNENTI LA MAPPATURA E L'INDIVIDUAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ SVOLTA NEL PRIMO SEMESTRE E CENNI SULLE ATTIVITÀ CHE SARANNO AVVIATE A PARTIRE DAL SECONDO SEMESTRE DEL CORRENTE ANNO.

Nell'anno 2012, l'iter di elaborazione degli standard di qualità dei servizi del Ministero si è concluso con l'adozione degli stessi in virtù del D.M. 14 settembre 2012.

Il processo di individuazione degli standard di qualità dei servizi resi dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali è avvenuto ai sensi della delibera CiVIT n.88/2010: "Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198)" e della delibera n. 3/2012 "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici", che contiene ulteriori indicazioni per la definizione degli standard di qualità.



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETARIATO GENERALE

Tutte le strutture, alla fine dell'anno 2012, e a conclusione di questo primo semestre, hanno fatto pervenire le tabelle di riferimento, riepilogative degli standard di qualità.

Nel corso del primo semestre 2013, nell'ambito delle attività di programmazione oltre che di monitoraggio, con riferimento ai servizi resi ed agli standard di qualità di riferimento, è stato chiesto a tutte le Direzioni Generali, di confermare i dati presenti nelle tabelle riepilogative già inviate al termine dell'anno 2012, di redigere nuove tabelle ove vi fossero aggiornamenti sull'elenco dei servizi erogati o, per quanto riguarda gli standard, scostamenti rispetto ai valori programmati, in modo da effettuare un tempestivo aggiornamento dei dati stessi.

Per la programmazione successiva, questo Segretariato Generale, anche relativamente agli standard di qualità dei servizi, ha già avviato l'attività volta all'adempimento di alcuni nuovi obblighi introdotti dalla recente normativa più volte richiamata. Infatti, l'articolo 1, comma 15, della legge n.190/2012, sopra citato (paragrafo 4.1), relativamente all'obbligo di pubblicazione dei costi unitari, anche per i servizi erogati, all'ultimo inciso, dispone che la elaborazione delle informazioni debba avvenire sulla base di uno schema tipo predisposto redatto dall'autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture (AVCP), che è chiamato altresì a curare la raccolta e la pubblicazione nel proprio sito web istituzionale al fine di consentirne una agevole comparazione. Non risultando però disponibile lo schema suddetto, questo Segretariato Generale ha chiesto, alla CiVIT, indicazioni in merito alla procedimentalizzazione dell'iter da attivare, ai fini della corretta esecuzione dell'adempimento da porre in essere.

Relativamente all'elaborazione e realizzazione dell'analisi di *customer satisfaction*, previa acquisizione di dati specifici in ordine alla qualità dei servizi erogati dall'Amministrazione e finalizzata a far conoscere la percezione del grado di soddisfazione degli utenti in ordine agli stessi, con la rilevazione dei comuni standards di cortesia, qualità, ascolto ed efficienza al servizio del cittadino/cliente/utente, si è tenuta, presso questo Segretariato Generale, una riunione informale con la Direzione Generale per la comunicazione e l'informazione, che conduce l'indagine, e con la Direzione Generale per le politiche del personale l'innovazione, il bilancio e la logistica che collabora alla realizzazione dell'indagine stessa. Successivamente, con nota prot. n. 4366 del 25/07/2013, questo Segretariato Generale ha provveduto a sollecitare, la D.G. Comunicazione, che ha condotto l'attività di raccordo con tutti i CdR, a far conoscere l'esito della stessa, in



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETARIATO GENERALE

considerazione dell'esigenza di accelerare i tempi per definire il questionario già richiesto con nota prot. n. 6118 del 19/12/2012 e poter completare l'intero percorso dando corso, in tempi rapidi, alla realizzazione dell'indagine stessa.

Sul punto, la DG Comunicazione ha presentato nel mese di luglio un proprio documento (n.d.r., esaminato, unitamente alla DG PIBLO, nella riunione avvenuta il 1° agosto 2013 e di cui si darà conto nella rendicontazione del secondo semestre 2013).

In ultimo, al fine di dare maggiore contezza dell'attività svolta dalle singole strutture, si riportano di seguito i contributi prodotti dalle singole Direzioni Generali del Ministero - in esito alla richiesta di questo Segretariato generale, v. n. prot. 4269 del 23/07/2013- con i quali ogni CDR ha dato conto delle attività poste in essere nel primo semestre 2013, in materia di trasparenza, di standard di qualità e di scostamento dai tempi previsti per la conclusione dei procedimenti amministrativi del Ministero, ai sensi dell'art.2, commi 3 e 4 della legge 7 agosto 1990, n. 241.



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETARIATO GENERALE

♦ D.G. per le politiche del personale, l'innovazione, il bilancio e la logistica

“Occorre in via preliminare sottolineare che sulla tempistica dell’attuazione delle attività previste dal citato Programma e sul connesso aggiornamento dei relativi contenuti, ha inciso in modo rilevante la mancata adozione, nel termine previsto dalla legge n. 190/2012, del “Piano Nazionale Anticorruzione” e del Piano di prevenzione della corruzione, le cui previsioni devono essere necessariamente collegate a quelle contenute nel Programma triennale per la trasparenza e l’integrità adottato dall’Amministrazione.

Selezione, elaborazione e aggiornamento dei dati di competenza da pubblicare nella sezione “Trasparenza, valutazione e merito”.

La scrivente Direzione ha svolto anche nel corso del primo semestre 2013 una costante attività di raccolta, verifica ed elaborazione dei dati da pubblicare nella sezione “Trasparenza, valutazione e merito” del sito istituzionale, in attuazione della vigente normativa e secondo quanto previsto dal Programma triennale per la trasparenza e l’integrità 2012-2014.

E’ stata in particolare garantita la piena funzionalità dell’applicativo informatico predisposto nel corso del 2012 e messo a disposizione di tutti gli uffici centrali e territoriali del Ministero per la pubblicazione delle attribuzioni economiche previste dall’art. 18 del D. L. n. 83/2012 e degli incarichi conferiti e/o autorizzati a Dirigenti, personale delle aree funzionali e soggetti esterni di cui all’art. 11 del D.Lgs. n. 150/2009. L’operatività a regime del suddetto applicativo consente la rilevazione e la pubblicazione “in tempo reale” dei dati previsti dalla vigente normativa in materia di trasparenza.

L’entrata in vigore del D. Lgs. n. 33/2013 recante “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni” ha tuttavia determinato la necessità di avviare una complessiva revisione dei dati da pubblicare e delle modalità di pubblicazione. Il passaggio, previsto dalla citata normativa,



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETARIATO GENERALE

dalla sezione “Trasparenza, valutazione e merito” del sito internet istituzionale alla nuova sezione “Amministrazione trasparente” ha richiesto, da parte di questa Direzione Generale, una approfondita analisi per la predisposizione delle soluzioni informatiche più idonee a fornire supporto alla nuova “architettura” della sezione dedicata alla pubblicazione dei dati.

Ricognizione dei servizi e individuazione dei relativi standard di qualità

Con riferimento alla “mappatura” dei servizi erogati dagli uffici territoriali e delle relative dimensioni della qualità, è stata inoltre avviata la ricognizione finalizzata ad aggiornare la mappatura dei servizi di cui al D.M. del 14 settembre 2012, con particolare riferimento agli ulteriori servizi erogati dagli uffici territoriali, individuati nel corso del 2012, le cui schede sono state elaborate tenendo conto altresì delle ulteriori dimensioni della qualità e delle indicazioni contenute nella Delibera CIVIT n. 3/2012.

Verifica del rispetto dei valori programmati per ciascuna dimensione e sottodimensione degli standard di qualità dei servizi

Dalla ricognizione effettuata non sono emersi nel primo semestre 2013 significativi scostamenti rispetto ai valori programmati per ciascuna dimensione e sottodimensione degli standard di qualità dei servizi individuati con D.M. del 14 settembre 2012.

Mappatura delle Aree di rischio per l'imparzialità amministrativa.

In esito alla prevista ricognizione delle attività istituzionali svolte dagli uffici al fine dell'individuazione delle aree di rischio dell'imparzialità dell'azione amministrativa, è emerso un quadro caratterizzato da talune attività ritenute particolarmente “sensibili”, con particolare riferimento alla attività amministrativa e ispettiva degli uffici territoriali ed alla attività delle strutture centrali e territoriali connessa alle procedure di acquisizione di beni e servizi.



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETERIATO GENERALE

Peraltro, la necessità di un riassetto complessivo degli uffici territoriali, delle relative competenze e delle connesse responsabilità dirigenziali, la cui attuale configurazione non è più rispondente alle esigenze di riassetto organizzativo complessivo determinate dal “taglio” di posizioni dirigenziali previsto da successive disposizioni normative, incide negativamente sulla possibilità di definire, ad oggi, una corretta ed esaustiva “mappatura” del livello di esposizione degli Uffici territoriali al rischio corruzione, possibile solo in esito al completamento del processo di riorganizzazione in atto.

Ciò premesso, questa Direzione Generale ha proceduto a identificare distinti ambiti di attività, di competenza delle Direzioni regionali e territoriali del lavoro (Tutela del lavoro, Vigilanza, Attività conciliativa e Attività gestionale) e dei propri uffici centrali, con la specificazione del corrispondente “indice di rischio complessivo”. I relativi dati sono stati forniti al Segretario Generale, in qualità di Responsabile della prevenzione della corruzione di questa Amministrazione.

Eventuali reclami per ritardi ed inadempienze

Non risultano alla scrivente, per quanto di competenza, reclami per ritardi e inadempienze relativi alle azioni previste dal Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2012-2014”.



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETARIATO GENERALE

♦ D.G. per la comunicazione e l'informazione in materia di lavoro e politiche sociali

“Si trasmette, di seguito, la relazione relativa al primo semestre 2013 contenente gli stati di avanzamento delle procedure di competenza riferibili al Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità 2012-2014 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, elaborata in considerazione del proprio obiettivo operativo sulla trasparenza e con specifico riferimento agli *standards* di qualità dei servizi erogati, dando, altresì, conto, per quanto di propria competenza, della realizzazione degli obblighi di pubblicazione dei dati, così come indicati nel citato Programma Triennale, degli altri obblighi indicati dalla CiVIT nelle Delibere n° 105/2010 e n° 2/2012 e riportati nel Programma stesso, nonché delle ulteriori iniziative indicate nel medesimo Programma Triennale.

La pubblicazione sul sito Internet istituzionale di ciascuna Amministrazione, anche sulla scorta delle ulteriori indicazioni pervenute da parte della CiVIT con la Delibera n° 2 del 2012, recante “*Linee guida per il miglioramento della predisposizione e dell'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità*”, dei dati e delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell'attività di misurazione e di valutazione svolta da parte degli Organi competenti, è finalizzata a favorire forme diffuse di controllo nel pieno ed integrale rispetto dei principi di buon andamento ed imparzialità, a garanzia della legalità dell'azione amministrativa, nell'ottica del graduale e continuo perseguimento del pieno sviluppo delle politiche di intervento in tema di trasparenza ed integrità, ed anche in coerenza con il sistema del ciclo di gestione della performance.

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, quale Soggetto destinatario della disciplina normativa dettata dal D.Lgs. n° 150/2009, ha promosso, e sta promuovendo anche nel corso dell'anno 2013, tutte le azioni e le iniziative utili per porre in essere gli strumenti necessari ad assicurare l'efficienza, un adeguato livello di trasparenza dell'azione gestionale-amministrativa prescritta dalla citata normativa e lo sviluppo della cultura dell'integrità, che stimolino e facilitino un



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETARIATO GENERALE

ampio coinvolgimento degli *stakeholders* e che garantiscano ai portatori di interesse la più completa visibilità e la consapevole capacità di interpretazione dell'azione pubblica dell'Amministrazione, favorendo, al tempo stesso, una maggiore interpretazione ed un coinvolgimento sociale nella gestione dell'Amministrazione stessa.

Il lavoro svolto, in generale, è stato caratterizzato dall'esigenza di colmare le carenze informative più evidenti in merito allo stato di attuazione del Programma, a partire dalle priorità evidenziate dalla CiVIT, in relazione all'esigenza di curare la tempestiva pubblicazione e l'aggiornamento dei dati relativi alla trasparenza.

Si è deciso, altresì, di valorizzare il dato/informazione più recente ad oggi disponibile, tenuto anche conto che l'Amministrazione sta tuttora completando il suo processo di riorganizzazione.

Per rendere il sito Internet istituzionale del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali pienamente coerente con quanto contemplato dal D.Lgs. n° 150/2009, in materia di trasparenza dell'azione amministrativa, ed anche al fine di consentire la facile reperibilità dei dati e delle informazioni provenienti da tutte le Direzioni Generali, la Direzione Generale per la Comunicazione e l'Informazione in materia di lavoro e politiche sociali si è impegnata ad assicurare, nel rispetto del criterio previsto dalla legge di usabilità dei dati stessi, gli adempimenti di competenza funzionali all'attuazione del Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità per l'annualità 2013 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

In ottemperanza a quanto prescritto dall'articolo 11, comma 8, lettera a), del D.Lgs. n° 150/2009, la Direzione Generale per la Comunicazione e l'Informazione in materia di lavoro e politiche sociali, nel pieno ed integrale rispetto dei principi di buon andamento ed imparzialità dell'azione amministrativa, nonché per facilitare la diffusione dei dati, delle informazioni e delle conoscenze che consentano forme di controllo, ha provveduto a svolgere, per quanto di propria competenza, una scrupolosa attività di verifica del rispetto dei criteri di usabilità dei dati pubblicati previsti dalla legge, attraverso anche una struttura specifica che garantisca standard di strutturazione



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETARIATO GENERALE

dei documenti ed una articolazione trasparente dei contenuti attraverso un indice da scorrere, adempiendo all'obbligo di pubblicazione, secondo la normativa vigente in materia di accessibilità ed usabilità dei sistemi informatici, nel sito web istituzionale dell'Amministrazione, in un'apposita sezione di facile accesso e consultazione, denominata "Trasparenza, Valutazione e Merito, ora ridenominata, alla luce del D.Lgs. n° 33/2013, "Amministrazione Trasparente", delle proposte di rimodulazione, avanzate da alcune Direzioni Generali, degli obiettivi fissati nel Piano della Performance 2012-2014; delle rilevazioni mensili relative ai tassi di maggior presenza ed assenza del Personale di ruolo di tutto il Ministero; dei dati relativi a ciascun incarico (conferito/autorizzato, retribuito/non retribuito) o attribuzione economica di tutti gli Uffici del Ministero e di Soggetti terzi esterni; dell'Accordo integrativo con le Organizzazioni Sindacali a livello nazionale sulle politiche di incentivazione della produttività del personale e sui contenuti economici del Fondo Unico di Amministrazione (F.U.A.) per l'anno 2012, sottoscritto il **25 giugno 2013**; delle Note di certificazione rilasciate, il **16 aprile 2013**, dall'Ufficio Centrale del Bilancio, e, congiuntamente, il **3 giugno 2013**, dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica e dal MEF – Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato; della Relazione tecnico-finanziaria ed illustrativa del 4 aprile 2013; della Nota integrativa alla Legge di Bilancio per l'anno 2013 e per il triennio 2013-2015 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali; della relazione annuale sullo stato di avanzamento del Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità per le annualità 2012-2014; del Rapporto annuale sull'attività di vigilanza in materia di lavoro e previdenziale sociale; del Monitoraggio trimestrale sui risultati dell'attività di vigilanza attraverso il c.d. "modello breve"; del Progetto qualità in ordine al monitoraggio trimestrale relativo all'andamento della qualità dell'azione di vigilanza svolta dagli Uffici Territoriali del Ministero del Lavoro; dei Monitoraggi mensili sui Provvedimenti di sospensione delle attività imprenditoriali.

Le categorie di informazioni, con i loro dati specifici, volte ad evitare inammissibili lacune nella trasparenza e relative, in particolare, alle risorse utilizzate nell'espletamento delle proprie attività istituzionali, il cui buon impiego garantisce il perseguimento degli obiettivi di efficienza e di costante miglioramento dei livelli di produttività, ed al rapporto tra l'Amministrazione ed il dipendente pubblico, sono state pubblicate, a cura della Direzione Generale per la Comunicazione e



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETARIATO GENERALE

L'informazione in materia di lavoro e politiche sociali, nel sito Internet istituzionale del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, secondo un raggruppamento di dati, così come espressamente previsto al punto 4.2 della Delibera CiVIT n° 105/2010, implementando, conseguentemente, l'apposita sezione del sito web istituzionale, ridenominata "*Amministrazione Trasparente*", dedicata alla pubblicazione degli atti, dei dati e delle informazioni.

L'individuazione di tali categorie di informazioni da pubblicare è stata effettuata tenendo conto:

- delle nuove indicazioni riportate nella Delibera CiVIT n° 2 del 2012;
- delle prescrizioni di legge in materia di trasparenza;
- delle indicazioni riportate nella Delibera CiVIT n° 105/2010, in particolare nel paragrafo 4.2;
- delle indicazioni riportate nelle "Linee Guida per i Siti Web della Pubblica Amministrazione";
- della tipologia dei servizi erogati e dell'assetto organizzativo dell'Amministrazione;
- delle tipologie di utenza di riferimento;
- delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali.

I dati sono stati pubblicati, a cura della predetta Direzione Generale, secondo quanto riportato nel paragrafo 4.1.1 "Indicazioni relative al formato" della Delibera CiVIT n° 105/2010, in maniera tale da consentire la completa conoscenza, a tutti i cittadini, delle attività dell'Amministrazione e delle informazioni relative alla performance ed una consapevole partecipazione degli stessi alla cosa pubblica

La Direzione Generale per la Comunicazione e l'Informazione in materia di lavoro e politiche sociali, nell'immissione dei dati *on line*, ha, inoltre, tenuto conto del rispetto delle indicazioni contenute nell'articolo 4 della Direttiva n° 08/2009 del Ministero della Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, ovvero si è impegnata ad utilizzare descrizioni tese alla semplificazione, all'immediata comprensione ed al semplice utilizzo del sito web istituzionale,



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETARIATO GENERALE

ponendo, in particolare, l'attenzione sulla necessità di garantire la "usabilità" (rispetto dei requisiti di forma della pubblicazione dei dati, completezza, accessibilità, classificazione, semantica, visibilità dei contenuti, comprensibilità, aggiornamento, tempestività, pubblicazione in almeno un formato aperto e standardizzato, secondo le modalità tecniche contenute nelle "*Linee Guida sui Siti Web delle Pubbliche Amministrazioni*") dei dati stessi, tale da consentire agli utenti (cittadini e *stakeholders*) di accedere, in maniera agevole, alle informazioni pubblicate *on line*, con la finalità precipua di incrementare il livello di trasparenza e di facilitare la reperibilità e l'uso delle informazioni per i cittadini.

La Direzione Generale per la Comunicazione e l'Informazione in materia di lavoro e politiche sociali si è, inoltre, raccordata con la Direzione Generale per le Politiche del Personale, l'Innovazione, il Bilancio e la Logistica, con particolare riferimento ai dati riferiti agli Uffici Territoriali, sulla scorta delle indicazioni di cui alle Delibere CiVIT n°105/2010 e n° 2 del 2012, provvedendo, in particolare, a curare la corretta gestione delle pagine web Internet ed Intranet dedicate specificamente ad ogni Direzione Regionale e Territoriale del Lavoro, oltre che a fornire criteri uniformi e strumenti per il loro miglioramento, la loro implementazione ed il loro tempestivo aggiornamento.

A partire dal secondo semestre del 2012 ed anche nel corso del primo semestre 2013, la Direzione Generale per la Comunicazione e l'Informazione in materia di lavoro e politiche sociali, in considerazione dell'aspetto polivalente della nozione di trasparenza derivante dal Decreto Legislativo n° 150 del 2009 e successive modificazioni ed integrazioni si è, inoltre, presa in carico l'onere di pubblicare *on line* dati ed informazioni ulteriori, rispetto a quelli previsti da specifiche disposizioni di legge, anche alla luce delle prime indicazioni contenute nel paragrafo 5 della Delibera CiVIT n° 2 del 2012, nonché di aggiornare i dati contenuti nella Sezione ridenominata "*Amministrazione Trasparente*", a cadenze prestabilite e, comunque, ogni qualvolta vi siano da apportare modifiche significative dei dati o pubblicazione di documenti urgenti.

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, nelle more del completamento del complesso processo di riorganizzazione e sulla scorta delle indicazioni contenute nelle Delibere CiVIT n° 88 del 2010 e n° 3 del 2012, anche in coerenza con quanto stabilito ai fini dell'attuazione



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETARIATO GENERALE

del precedente Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità per gli anni 2011-2013, ha dato avvio, nel corso dell'anno 2011, alla prima ricognizione dei servizi erogati, finalizzata alla verifica ed al rispetto degli *standards* dei servizi di riferimento, con la conseguente mappatura ed individuazione della dimensione della loro qualità, utilizzando la scheda *standard* proposta dalla CiVIT nella citata Delibera n° 88 del 2010.

Sulla base dei dati acquisiti, relativi agli Uffici Centrali e Territoriali dell'Amministrazione, la prima individuazione degli *standards* di qualità dei servizi, tra cui anche quelli erogati da parte del Centro di Contatto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, tale da supportare, in un'ottica di trasparenza, attraverso la misurazione e la verifica del rispetto degli *standards* di qualità adottati, il miglioramento continuo della qualità dei procedimenti amministrativi correlati, in piena coerenza con le previsioni di cui agli articoli 7 e 8 del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n° 150. risulta in avanzato corso di definizione e verrà implementata all'esito del completamento del processo di riorganizzazione, anche alla luce delle ulteriori indicazioni contenute nella Delibera CiVIT n. 3 del 2012, recante le *"Linee guida per il miglioramento degli strumenti della qualità dei servizi"*.

L'Amministrazione ha proseguito, anche nel corso del primo semestre dell'anno 2013, alle attività di mappatura e di individuazione degli *standards* di qualità dei servizi resi, con particolare riferimento:

- all'aggiornamento ed all'integrazione delle tabelle riepilogative già predisposte, che sono state rielaborate, anche alla luce delle ulteriori dimensioni aggiuntive della qualità individuate dalla Delibera CiVIT n° 3 del 2012: continuità, elasticità, flessibilità, equità, efficienza ed empatia: si fa presente, a tale proposito, che la Direzione Generale per la Comunicazione e l'Informazione in materia di lavoro e politiche sociali, nelle tabelle riepilogative dei propri servizi erogati (Sito Internet istituzionale e Centro di Contatto) non ha rilevato scostamenti significativi rispetto ai valori programmati per ciascuna dimensione e sottodimensione degli *standards* di qualità dei servizi;
- alle attività finalizzate all'individuazione delle modalità di realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti, nell'ottica di un graduale e progressivo allineamento alle ulteriori indicazioni fornite nella citata Delibera e del miglioramento continuo degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici, provvedendo a predisporre una proposta di



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETARIATO GENERALE

indagine di ***Customer Satisfaction***, allo stato attuale sottoposta al parere di competenza del Segretariato Generale e della Direzione Generale per le Politiche del Personale, l'Innovazione, il Bilancio e la Logistica.

Con l'occasione, si rende opportuno confermare, con la presente, i dati, già espressi in una precedente comunicazione, concernenti i procedimenti amministrativi di competenza della Direzione Generale per la Comunicazione e l'Informazione in materia di lavoro e politiche sociali

Per quanto attiene il servizio di gestione di eventuali reclami per ritardi ed inadempienze relativi alle azioni previste dal Programma, presso l'Amministrazione centrale è già presente il servizio telematico del Centro di Contatto, al quale i cittadini e gli *stakeholders* possono rivolgersi all'indirizzo <http://www.lavoro.gov.it/Lavoro/AreaComunicazione/CentroContatto/>.

Il Centro di Contatto ha il compito di provvedere ad inoltrare i reclami pervenuti per posta elettronica al referente per i dati da pubblicare e per le azioni previste dal Programma della Direzione Generale competente, nonché al referente per la trasparenza del Segretariato generale.

La Direzione Generale per la Comunicazione e l'Informazione in materia di lavoro e politiche sociali, nel corso del primo semestre dell'anno 2013, per quanto di propria competenza, si è impegnata a dare seguito ad uno studio sulla mappatura delle aree di rischio dell'imparzialità dell'azione amministrativa, propedeutica alla previsione di successive misure; sulla ricognizione di eventuali buone prassi già presenti; sulla necessità di segnalare gli eventuali reclami pervenuti sulla base di quanto previsto dal paragrafo n° 5 del Programma triennale 2012-2014 della Trasparenza e l'Integrità; nonché sulla elaborazione di proposte di iniziative in materia di trasparenza ed integrità, per la definizione dei contenuti del nuovo Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità..

Giova, infine, sottolineare, come sopra accennato, che, nell'ottica dell'innovazione e del miglioramento continuo degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici ed anche ai fini dello sviluppo di un'Amministrazione sempre più flessibile alle mutevoli esigenze dei cittadini/clienti/utenti, sono state avviate, nel corso del primo semestre 2013, da parte della Direzione Generale per la Comunicazione e l'Informazione in materia di lavoro e politiche sociali, quali proposte in merito alle misure da adottare in materia di trasparenza e di integrità, le attività finalizzate all'individuazione delle modalità di realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti, in ordine alla totalità dei servizi erogati da parte degli Uffici Centrali e Territoriali



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETARIATO GENERALE

dell'Amministrazione, con la rilevazione dei comuni *standards* di cortesia, qualità, ascolto ed efficienza al servizio del cittadino/cliente utente, avendo anche cura di predisporre un apposito questionario di ***Customer Satisfaction***.

L'obiettivo complessivo che si prefigge tale indagine è quello di comprendere, nonché di rilevare i bisogni ed i desiderata dei cittadini/clienti/utenti, in maniera sempre più sistematica, ed il grado di soddisfazione dei servizi erogati dall'Amministrazione, al fine di ottimizzarli, raccogliendo, in particolare, i giudizi di valutazione dell'Utenza esterna del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali in merito alla qualità e all'efficacia dei servizi erogati dall'Amministrazione stessa, atteso che solamente un attento ascolto dei bisogni e dei desiderata dell'Utenza esterna consente di monitorare e di migliorare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità delle politiche messe in atto da parte della medesima Amministrazione.

Si ritiene, peraltro, doveroso ed opportuno evidenziare, a tale riguardo, come la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti, in un'ottica di ***Customer Satisfaction***, così come espressamente contemplato dalle Delibere CiVIT n.ri 8/2010 e 3/2012, si rendano necessarie per apportare le modifiche eventualmente necessarie ai valori programmati, e ciò al fine di verificare, periodicamente, attraverso misure di percezione dei cittadini/clienti/utenti, la coerenza tra la qualità dei servizi erogati e le esigenze degli utenti, nonché per avviare le procedure di monitoraggio degli indicatori individuati nelle tabelle degli *standards* di qualità e consolidare, così, uno stile di lavoro improntato al miglioramento continuo dei servizi pubblici erogati".



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETARIATO GENERALE

♦ D.G. per le Politiche attive e passive del lavoro

“La presente relazione illustra, con riferimento all’obiettivo operativo assegnato, le principali attività realizzate dalla Direzione in attuazione del programma triennale per la trasparenza

Fase D.3.1.1. “ Coinvolgimento degli stakeholders di riferimento per l’individuazione delle esigenze di trasparenza e di integrità ai fini dell’individuazione dei contenuti del programma triennale 2014-2016 nonché dell’aggiornamento e/o modifica degli standard di qualità”

Durante il primo semestre dell’anno in corso la Direzione ha curato l’aggiornamento della sezione di propria competenza del sito internet istituzionale, proseguendo la collaborazione con la Direzione Generale per la Comunicazione e l’informazione in materia di lavoro e politiche sociali al fine di garantire l’aggiornamento dei dati da pubblicare sul sito istituzionale. Si è inoltre individuato un referente della direzione per la nuova sezione del sito dedicata alle pari opportunità, che curerà in modo costante l’aggiornamento dei contributi della Direzione alla nuova sezione, e n. tre referenti incaricati di seguire il trasferimento della piattaforma del nuovo sito web dell’Amministrazione. Ciò al fine di migliorare l’accessibilità alle informazioni da parte degli utenti.

Fase D.3.1.2. “ Selezione, elaborazione, ed aggiornamento dei dati di competenza da pubblicare ai fini dell’attuazione delle misure previste sia per l’annualità 2013 del Programma per la trasparenza e integrità 2013-2015, sia di quelle previste dal Piano Triennale di prevenzione della corruzione.”

La Direzione ha provveduto a monitorare gli incarichi conferiti nel periodo di riferimento, ed ha provveduto a pubblicare tempestivamente i medesimi nell’apposita sezione dedicata del sito internet istituzionale.

La Direzione ha inoltre dato il proprio contributo alla riunione tenutasi presso il Segretariato Generale il 20 giugno tra i referenti per la trasparenza e il gruppo di supporto tecnologico e informatico per l’aggiornamento del Piano triennale per la Trasparenza e ai fini del suo



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETARIATO GENERALE

coordinamento con il nuovo piano relativo all'attuazione delle misure anticorruzione previste dalla l.190/2012, ai sensi del D.Lgs n.33/2013 , secondo le linee guida contenute nella bozza di delibera CIVIT

Per quanto riguarda l'organizzazione del servizio per il riconoscimento delle qualifiche professionali, questo ha subito una ulteriore ristrutturazione finalizzata ad assicurare il rispetto degli standard di qualità e a renderlo maggiormente accessibile all'utenza.

Ciò si è tentato di realizzare attraverso una complessiva riorganizzazione della direzione una più razionale distribuzione delle relative competenze tra i responsabili dei diversi uffici che compongono questo centro di responsabilità amministrativa ,in modo che il servizio stesso possa essere curato con maggior disponibilità di tempo e risorse dai nuovi referenti, applicando scrupolosamente le procedure delineate nel corso del precedente anno.

Riscontro positivo può ravvisarsi nella circostanza che, alla data odierna, non sono stati presentati reclami in relazione all'erogazione del servizio.

Fase D.3.1.3. “ Affinamento delle attività di individuazione delle aree di rischio dell'imparzialità dell'azione amministrativa propedeutiche alla previsione di successive misure; ricognizione delle buone prassi già esistenti, elaborazione di proposte in ordine alle misure da adottare in materia di integrità per i profili di competenza ai fini dell'elaborazione e attuazione sia del Programma per la trasparenza 2013-2015 sia con riferimento al Piano triennale di prevenzione della corruzione”

In proposito si è provveduto nei primi mesi del semestre ad aggiornare, attraverso un procedimento fondato sul confronto e sullo scambio di informazioni tra i singoli uffici della direzione e il Responsabile per l'attuazione del piano anticorruzione, la mappatura delle aree di rischio attraverso una disamina accurata degli aspetti più problematici dell'attività della Direzione e una complessiva riclassificazione del livello di rischio”.



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETARIATO GENERALE

♦ D.G. delle relazioni industriali e dei rapporti di lavoro

“L’attività svolta nel semestre di riferimento è stata rappresentata nell’ambito di tre distinti paragrafi. Il primo di detti paragrafi è stato poi a sua volta sotto articolato in punti, ciascuno dei quali corrispondente ai diversi ambiti ai quali è possibile ricondurre le competenze della Direzione.

1) Coinvolgimento degli stakeholders di riferimento (per quanto attiene al Programma triennale per la trasparenza e l’integrità e agli standard di qualità dei servizi di cui al decreto del 14 settembre 2012)

1.1 Nell’attività che vede la Direzione operare in ambito internazionale gli stakeholders di riferimento sono prioritariamente le parti sociali, con le quali c’è un confronto sulle materie oggetto dei rapporti che vengono redatti in ottemperanza agli obblighi derivanti dalla partecipazione a determinate organizzazioni internazionali (Organizzazione Internazionale del Lavoro, per il prosieguo in acronimo, OIL e Consiglio d’Europa, per il prosieguo, in acronimo COE). I rapporti riguardano l’effettiva applicazione delle convenzioni OIL ratificate e degli articoli della Carta sociale europea del COE che spaziano su numerose materie concernenti la tutela dei lavoratori e vengono trasmessi alle parti sociali per le loro valutazioni ed osservazioni da far valere presso le organizzazioni internazionali.

Nel corso dell’anno si svolgono almeno tre Comitati tripartiti nazionali OIL (che vedono la partecipazione delle organizzazioni sindacali più rappresentative) nei quali si svolge un confronto tra tutti i costituenti sulle materie oggetto dei Consigli di Amministrazione e della Conferenza annuale di giugno che rappresenta il momento assembleare dell’Organizzazione. Non mancano ulteriori occasioni di confronto e consultazione in merito a direttive comunitarie da trasporre nell’ordinamento nazionale o comunque in merito a normative europee. In particolare sono stati



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETARIATO GENERALE

attivati tavoli di consultazione per il recepimento della direttiva Comitati Aziendali Europei (direttiva 2009/38/CE) e per l'adozione di modifiche legislative in merito alla risoluzione del procedimento di infrazione relativo al recepimento della direttiva 1999/70/CE sul lavoro a tempo determinato.

- 1.2 In relazione all'attività di monitoraggio e studio della rappresentatività sindacale, nel corso del primo semestre del 2013, la Direzione ha operato, come di consueto, pratiche di confronto e coinvolgimento attivo di soggetti istituzionali e della società civile.

In particolare gli stakeholders esterni (associazioni sindacali e datoriali) sono stati periodicamente contattati al fine di reperire i dati sulla rappresentatività ed ottenere sugli stessi delucidazioni. Vale la pena di evidenziare che in questo contesto di costante confronto, le stesse organizzazioni collettive richiedono chiarimenti in merito ai procedimenti in corso.

Continuità di confronto è stata del pari assicurata con gli enti o uffici di altre amministrazioni, destinatari di pareri circa la rappresentatività sindacale.

Resta da precisare che la div IV, investita della competenza delle materie cui si fa riferimento nel presente paragrafo, provvede altresì a fornire risposte a quesiti provenienti tanto da studi professionali, quanto da Ambasciate e privati cittadini, attività questa che, evidentemente, più di ogni altra, manifesta l'esistenza di un coinvolgimento diretto dei portatori, a vario titolo, di interessi, nei confronti dell'amministrazione.

Per quanto concerne l'attività relativa alla determinazione degli elementi variabili del costo del lavoro, oltre ai mezzi più informali di coinvolgimento (contatti telefonici o via e-mail), vengono costituiti dei tavoli di lavoro al fine di favorire la massima collaborazione e realizzare una completa sinergia tra l'ufficio e le parti sociali interessate.

Con riferimento agli stakeholders interni, nel semestre di riferimento, sono stati frequenti i contatti con gli altri uffici del Ministero, in particolare con le DTL, sia per



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETERIATO GENERALE

la rilevazione delle controversie individuali, plurime e collettive di lavoro, che per le verifiche ispettive sulle sedi dichiarate dalle stesse organizzazioni sindacali. Nel corso del semestre, inoltre, è proseguita l'attività di monitoraggio presso le DTL, relativamente alla contrattazione collettiva di secondo livello, avvalendosi di una casella di posta elettronica dedicata, a cui vengono indirizzate le diverse segnalazioni provinciali. Tale modalità di dialogo e di coinvolgimento è risultata particolarmente utile al fine di conoscere le osservazioni delle diverse DTL e risolvere, in tempo reale, le eventuali problematiche.

- 1.3 La Direzione ha provveduto a garantire un costante coinvolgimento delle parti sociali (organizzazioni sindacali dei datori di lavoro e dei lavoratori), anche in tutte le attività connesse alla tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. In particolare, nell'ambito della Commissione consultiva, il confronto con gli stakeholders è stato finalizzato alla definizione degli indirizzi e delle finalità delle iniziative in materia di prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali. Si è, altresì, provveduto ad analogo coinvolgimento di parti sociali, Ministero della salute, INAIL e Regioni in relazione alle attività di comunicazione in materia di prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali (con particolare riguardo alla campagna malattie professionali in atto), nonché in relazione alle attività del comitato per le attività di prevenzione e vigilanza di cui all'articolo 5 del *Testo unico* sulla salute e sicurezza sul lavoro (d.lgs. n. 81/2008).

Il coinvolgimento delle parti sociali è stato altresì garantito nell'ambito di ulteriori attività che discendono dall'attuazione del predetto Testo unico, quali quelle previste in ottemperanza dell'art. 232, comma 2 del d.lgs. n. 81/2008, onde provvedere all'elaborazione del decreto sul divieto della lavorazione a sabbiatura a secco di materiali contenenti silice libera cristallina in ambienti di lavoro chiusi.

Sono stati altresì coinvolti di volta in volta gli stakeholders di riferimento, in relazione alle specifiche richieste avanzate.



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETERIATO GENERALE

1.4 Il coinvolgimento diretto degli stakeholders è stato costantemente assicurato anche nello svolgimento dell'attività che concerne la disciplina del rapporto di lavoro. Tale attività comporta un rapporto diretto con i vari soggetti interessati (uffici regionali e territoriali del lavoro, Università, datori di lavoro, organizzazioni sindacali, utenti) che, rapportandosi di propria iniziativa all'ufficio, restano conseguentemente coinvolti a pieno nell'attività svolta. In particolare, l'attività di risposta ai quesiti ha assunto notevole rilevanza in considerazione delle novità normative da ultimo intervenute in materia e del delicato ruolo che gli uffici hanno svolto supportando l'utenza esterna nell'applicazione delle più recenti disposizioni.

1.5 Nello svolgimento dell'attività vertenziale si è continuato a dare, nel periodo di riferimento, costante attuazione a pratiche di confronto e di coinvolgimento attivo di soggetti istituzionali e della società civile.

E' appena il caso di evidenziare che l'attività in riferimento è, d'altra parte, di per sé caratterizzata da un elevato grado di coinvolgimento degli stakeholders esterni. Ed infatti le parti sociali interessate (organizzazioni sindacali e datoriali, aziende e lavoratori) fisiologicamente partecipano attivamente ai tavoli delle trattative che vengono aperti presso il Ministero, assicurando anche un controllo diffuso sulle attività espletate e sul rispetto dei termini di legge.

Per quanto innanzi premesso gli uffici investiti della competenza dell'attività alla quale si fa qui riferimento sono stati impegnati, su richiesta delle parti sociali, nello svolgimento di innumerevoli incontri attraverso i quali è stato assicurato un costante supporto invariabilmente teso a garantire un ausilio nel frangente della ricerca della soluzione dei problemi lavorativi ed occupazionali di volta in volta presentati.

Per quanto riguarda, invece, gli stakeholders interni, nel corso del primo semestre del 2013 vi sono poi stati contatti costanti con gli altri uffici di questo Ministero (sia dislocati al centro che sul territorio), con riferimento a risposte a quesiti, ad interrogazioni parlamentari e alla fornitura di elementi informativi per le risposte ad interpello.



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETERIATO GENERALE

1.6 Per quanto riguarda l'attività relativa alla tutela dei diritti sindacali e della dignità del lavoratore, in particolare in relazione ai ricorsi gerarchici ai sensi dell'art. 4 della L. n. 300/1970, presentati da aziende e organizzazioni sindacali, si è sempre provveduto al coinvolgimento di tutti i soggetti interessati alla relativa decisione; sono stati inoltre forniti chiarimenti, risposte e informazioni sia in via informale (a mezzo telefono) che per iscritto, a quesiti posti da aziende, organizzazioni sindacali e lavoratori con riferimento alla normativa di riferimento (L. n. 300/1970) e agli istituti dalla stessa disciplinati.

1.7 Con riferimento all'attività relativa al coordinamento delle direzioni territoriali del lavoro ed alla emanazione di direttive relative allo svolgimento del tentativo di conciliazione ai sensi dell'art. 410 c.p.c., il competente ufficio si è relazionato anche con altre amministrazioni, ed in particolare con il Dipartimento della Funzione Pubblica in riferimento a tematiche riguardanti particolari tipologie di lavoratori del settore pubblico. Ha fornito inoltre riscontri a quesiti posti da aziende, organizzazioni sindacali e privati cittadini.

2) Presenza di eventuali reclami per ritardi ed inadempienze relativi alle azioni previste dal Programma triennale per la trasparenza e l'integrità per gli anni 2012-2014¹

Si segnala l'assenza di reclami per ritardi ed inadempienze riferibili alle azioni di cui al presente paragrafo ed al primo semestre 2013.

3) Verifica del rispetto dei valori programmati per ciascuna dimensione e sottodimensione degli standard di qualità dei servizi di cui al decreto 14 settembre 2012

1) ¹ (reperibile sul sito istituzionale, alla sezione "Trasparenza, valutazione e merito")



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETARIATO GENERALE

I valori programmati in relazione a ciascuna dimensione e sottodimensione degli standard di qualità dei servizi risultano rispettati. Si segnala, anzi, che in taluni casi è stato conseguito uno standard migliore rispetto a quello programmato”.



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETERIATO GENERALE

♦ D.G. per le Politiche dei Servizi per il lavoro

“Nel corso del primo semestre 2013, in relazione all’attività svolta dalla Direzione Generale, al fine di contribuire all’attuazione del programma triennale per la trasparenza e l’integrità 2012-2014, s’indicano di seguito gli adempimenti effettuati nel corso del primo semestre 2013.

Facendo seguito a quanto già rappresentato nella relazione dell’anno 2012, nel corso del primo semestre 2013 sono stati rispettati gli adempimenti previsti dal programma trasparenza con gli organi competenti.

In particolare tutti i dati riguardanti gli incarichi e altre attribuzioni sono stati inseriti sull’apposito applicativo di questo Ministero del lavoro - come previsto dall’articolo 18 del D.L. n. 83 del 2012 convertito, con modificazioni, dalla L. n. 134 del 2012 – con visibilità sul sito ministeriale.

Si é provveduto inoltre a inviare gli elementi inerenti agli obblighi dettati dalla legge 18 giugno 2009 n. 69, avente ad oggetto “*Pubblicazione dei dati della dirigenza e sulle assenze e presenze del personale*”, che prevede la pubblicazione mensile sul sito istituzionale dei tassi di assenza del personale.

Relativamente agli standard di qualità dei servizi offerti, pubblicati sul sito dell’Amministrazione, si fa presente che l’individuazione degli stessi è stata effettuata a seguito di un’approfondita disamina dei medesimi, che ha permesso di affinare le schede già a suo tempo compilate.

Al riguardo è stata effettuata una ricognizione sulla mappatura dei servizi erogati dalla Direzione Generale ed i relativi standard di qualità, per la quale non si sono riscontrate modifiche nel corso del primo semestre 2013 rispetto a quanto relazionato nel 2012.

L’aggiornamento durante il semestre di riferimento è stato costante e continuo, soprattutto con gli stakeholder.

Si segnala che durante il predetto periodo il portale è stato implementato con nuovi servizi quali ad esempio quello relativo alle autorizzazioni al lavoro all'estero, che grazie alla sua completa dematerializzazione, permette sia di gestire in modo completamente autonomo il colloquio tra più amministrazioni, sia di poter disporre di informazioni relative ad una sezione del lavoro sinora inesplorata.



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETARIATO GENERALE

Lo stesso obiettivo si raggiunge attraverso la dematerializzazione della chiamata di lavoro intermittente.

Sono stati inoltre rafforzati gli strumenti di comunicazione al cittadino quali la newsletter mensile, nonché tutti i servizi del portale sono stati sviluppati anche per essere usufruiti tramite gli smartphone Apple e android. Un altro servizio in continua evoluzione è il servizio EURES che, attraverso progetti specifici, resi evidenti nelle sezioni dedicate del portale, mette in evidenza la mobilità europea, soprattutto dei giovani.

Anche in questo semestre strategico è il continuo confronto con gli stakeholder e i cittadini che, attraverso l'utilizzo delle caselle di posta elettronica dedicata, possono porre consigli utili finalizzati ad un miglioramento dei servizi resi in un'ottica di trasparenza.

Un'attività strategica è quella che riguarda il monitoraggio dei servizi pubblici e privati.

Durante il semestre in parola è stato consolidato il sistema di rilevazione delle informazioni che consentirà di avere nei mesi a seguire un database fondamentale per l'organizzazione di alcune attività importanti quali ad esempio la *Youth guarantee* per i giovani.

Tutte le implementazioni consentono l'aggregazione di numerosi dati che, già utilizzati per il monitoraggio dei contratti di lavoro, saranno utilizzati nei prossimi mesi per il monitoraggio del mercato del lavoro e la definizione di cluster omogenei, utili a indirizzare le politiche.

Aree di rischio

Al fine d'individuare il reale rischio di commissione di atti corruttivi nell'ambito di questo Ministero, la scrivente Direzione Generale ha fornito il proprio contributo utile alla predisposizione della mappatura del livello di esposizione degli uffici al rischio di corruzione, volta all'adozione del Piano triennale di prevenzione della corruzione e del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità.

Le attività svolte da questa Direzione cui è stato assegnato un alto indice di rischio di corruzione sono le seguenti:

- 1) gli appalti di beni e di servizi informatici, in linea con l'art. 1, comma 16, lett. b), della L. 6 novembre 2012, n. 190;
- 2) le autorizzazioni rilasciate dalla scrivente in materia di agenzie per il lavoro, lavoratori italiani all'estero e lavoratori stranieri nelle spettacolo;



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETARIATO GENERALE

3) le procedure di gestione dei fondi FSE.

In proposito, si segnala che circa l'area del rilascio delle autorizzazioni, quale misura preventiva, si adotta continuamente il sistema di rotazione dei funzionari responsabili rispetto alle diverse tipologie dei provvedimenti, per consentire, oltre alla salvaguardia preventiva prevista dalle recenti norme, anche una migliore organizzazione del lavoro, consentendo la circolazione delle informazioni e lo scambio di competenze e persone. Si fa inoltre presente che l'informatizzazione dei servizi attuata, che comprende anche il rilascio delle autorizzazioni, ha come conseguenza la notevole limitazione dei contatti con l'utenza e l'assegnazione casuale delle singole pratiche; tale nuovo assetto organizzativo può essere considerato quale buona prassi nel processo culturale di lotta alla corruzione nell'amministrazione.

Per ciò che concerne l'attività relativa alle gare pubbliche si adotta oltre al medesimo sistema di rotazione per i RUP, anche la buona prassi che privilegia l'individuazione dei partecipanti alle commissioni di gara in funzionari estranei alla Direzione Generale, in linea con le disposizioni impartite dal Segretariato Generale.

Si comunica, infine, che non sono stati rilevati particolari criticità in relazione a ritardi rispetto alla tempistica o relative alla qualità dei servizi offerti”.



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETARIATO GENERALE

♦ D.G. per le politiche previdenziali e assicurative

“Con riferimento allo stato di avanzamento del Programma per la trasparenza e l'integrità si riporta di seguito il contributo di questa Direzione generale per l'attuazione del Programma medesimo riferito al primo semestre 2013.

Coinvolgimento degli stakeholders di riferimento

Nel corso del primo semestre del corrente anno, costante è stata l'attività di aggiornamento del sito internet istituzionale nella sezione di propria competenza e della pagina intranet, cercando di rendere quanto più possibile fruibili i dati pubblicati in termini di chiarezza ed esaustività, provvedendo a pubblicare in tempo reale, per ciascuna area tematica, tutti gli atti e provvedimenti amministrativi nonché procedendo ad effettuare una selezione degli aspetti normativi più significativi da pubblicare.

Al tal fine sono stati confermati il referente per la Direzione e il gruppo di lavoro di supporto, con il precipuo compito di presidiare il continuo aggiornamento dei dati riportati nel sito istituzionale nel campo dell'area tematica dedicata alla previdenza.

Nell'ambito dello svolgimento dell'attività istituzionale ampio e costante è stato, altresì, il rapporto di collaborazione con gli Enti di previdenza pubblici e privati, con gli enti di patronato, con la COVIP, con i membri dei collegi sindacali degli enti di previdenza stessi di nomina ministeriale e con altri organismi di vigilanza, attuata mediante riunioni, richieste di pareri o tavoli tecnici, conferenze di servizi, nonché attraverso la partecipazione ad eventi, seminari e convegni promossi, in particolare, dagli enti vigilati e dalle parti sociali per l'approfondimento di tematiche emergenti di importante impatto operativo e rilevanza sociale.

L'attività istituzionale, inoltre, per la sua complessità ed interdisciplinarietà, ha reso imprescindibile il confronto continuo con le altre realtà ministeriali, in particolare con il Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Particolarmente significativo il rapporto con enti ed organismi internazionali e dell'Unione Europea. In particolare, l'attività di coordinamento, svolta in sede europea attraverso l'applicazione e l'interpretazione del regolamento n. 883/2004 mediante un'attiva partecipazione alle Commissioni



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETARIATO GENERALE

istituite dallo stesso regolamento, ha come finalità principale quella di rendere effettiva l'acquisizione ed il mantenimento dei diritti alle prestazioni di sicurezza sociale per i cittadini e lavoratori che si spostano all'interno dell'Unione europea. Per tale motivo diventa imprescindibile un rapporto costante con i differenti stakeholders sia sul piano dell'Unione, in appositi comitati, sia a livello nazionale attraverso l'attività dell'Ufficio preposto.

Aggiornamento dei dati di competenza da pubblicare ai fini dell'attuazione delle misure previste dal Programma per la trasparenza e l'integrità.

Sono stati costantemente aggiornati i dati relativi agli incarichi conferiti o autorizzati ai dirigenti, al personale non dirigenziale ed ai soggetti esterni per la pubblicazione sul sito istituzionale, unitamente ai relativi curriculum vitae.

Sono state, altresì, eseguite le rilevazioni periodiche riguardanti le assenze effettuate a qualsiasi titolo dal personale al fine della pubblicazione sul sito internet istituzionale dei tassi di assenza così come previsto dalle disposizioni in materia di “operazione trasparenza”.

Individuazione delle aree di rischio dell'imparzialità dell'azione amministrativa e buone prassi

Con riguardo alle aree di rischio dell'imparzialità dell'azione amministrativa, questa Direzione, attraverso un'attenta e approfondita analisi, ha individuato i processi di lavoro che necessitano di una costante attività di monitoraggio e di verifica del rispetto della normativa vigente e dei controlli previsti dalla legge, in considerazione della rilevanza e della complessità delle tematiche trattate.

In particolare, si segnala che in merito agli adempimenti di bilancio relativi ai trasferimenti agli enti di previdenza, è stato eseguito l'esame delle norme di riferimento di ciascun titolo di pagamento nonché la verifica della rendicontazione sulla base della quale effettuare i trasferimenti stessi, in conformità alle regole introdotte dalla c.d. spending review e alle disposizioni contenute nella legge di riforma della contabilità pubblica. Tale attività viene effettuata anche in raccordo con il Nucleo di valutazione della spesa.

E' stato, altresì, potenziato il controllo sull'organizzazione degli enti di patronato al fine di assicurare l'accesso e la qualità dei servizi offerti.



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETERIATO GENERALE

Al riguardo, in attuazione del DM n. 193/2008, sulla base delle indicazioni fornite con la circolare n. 1 del 13 gennaio 2011 in merito al riconoscimento delle strutture di Patronato e all'organizzazione degli uffici, sono stati individuati parametri sulla base dei quali verificare l'attività realizzata dagli istituti di patronato per tipologia di prestazione nonché l'organizzazione degli uffici e la qualità dei servizi resi.

Questi elementi, tradotti in un punteggio, vengono accertati a seguito di ispezioni svolte dalle Direzioni territoriali del Ministero ed utilizzati al fine di ripartire il fondo presente in bilancio tra gli istituti di patronato aventi diritto.

E' stata effettuata la mappatura del livello di esposizione degli uffici di questa Direzione al rischio corruzione con i relativi indici di rischio assegnati dalla scrivente in funzione dell'analisi e della valutazione effettuata sulla base dei parametri forniti da codesto Segretariato generale, accompagnati da osservazioni di merito, ai fini dell'adozione del Piano triennale di prevenzione della corruzione.

Reclami

Non sono pervenuti reclami relativamente a ritardi o inadempimenti.

Infine, occorre precisare per quanto attiene l'individuazione di standard qualitativi dei servizi, che questa Direzione, nell'ambito dell'attività di vigilanza svolta sugli enti previdenziali sia pubblici che privati, non eroga, in via generale, direttamente servizi al pubblico, avendo come fruitori mediati gli enti vigilati medesimi, ad eccezione di due tipologie di servizi riferibili ad attività della Divisione IV evidenziati nella nota n. 13793 del 05/08/2011".



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETERIATO GENERALE

♦ D.G. per l'inclusione e le politiche sociali

“Si comunica che per quanto attiene “la presenza di eventuali reclami per ritardi ed inadempienze relativi alle azioni previste dal programma triennale” questa Divisione non ha nulla da segnalare.

Si ritiene opportuno altresì confermare che la Direzione generale per l'inclusione e le politiche sociali, nel corso dell'anno ha continuato a perseverare nell'obiettivo di promuovere, in ogni ambito di propria competenza, la trasparenza delle politiche, la condivisione di obiettivi comuni e la definizione congiunta delle linee di intervento da attuare promuovendo tavoli di confronto tra Regioni, Comuni, Parti Sociali e terzo settore.

In particolare, nell'ambito delle attività programmate per il 2013, la Direzione generale ha continuato ad effettuare una serie di confronti con gli stakeholder di riferimento finalizzati alla definizione delle seguenti misure:

- 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 condizioni 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;
- partecipazione ai tavoli per la stesura dell'Accordo di Partenariato per la programmazione dei Fondi Strutturali europei 2014-2020;
- elaborazione di politiche in favore delle persone con disabilità e non autosufficienza;
- elaborazione di politiche in favore dell'infanzia e dell'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.



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETARIATO GENERALE

Nello specifico, il testo del decreto di revisione delle modalità di determinazione e dei campi di applicazione dell'ISEE è stato redatto nel corso dell'anno 2012 dai competenti uffici del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali adottando un metodo ampiamente partecipativo orientato alla consultazione e condivisione delle scelte con i rilevanti stakeholder. Il provvedimento è stato infatti oggetto di confronto in specifici incontri con le Regioni e le Province Autonome e l'ANCI, associazioni di rappresentanza dei lavoratori e dei pensionati maggiormente rappresentative, le principali Federazioni delle persone con disabilità (Fish e Fand), il Forum del Terzo Settore e il Forum delle Famiglie. Il confronto e l'interlocuzione con gli stakeholder è continuato anche nel corso del primo semestre del 2013. Infatti, a seguito della sentenza della Corte costituzionale, n. 297 del 2012, che ha dichiarato l'illegittimità costituzionale dell'art.5 del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, nella parte in cui non prevede che il DPCM medesimo sia emanato d'intesa con la Conferenza Unificata, è stato necessario sottoporre alla conferenza medesima il provvedimento, su cui l'intesa è stata registrata in data 13 giugno 2013.

Per ciò che riguarda la sperimentazione della Social Card è continuato il lavoro del tavolo di confronto con i Comuni coinvolti dalla 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. Al riguardo sono stati emanati da parte dei Comuni coinvolti gli avvisi pubblici per la selezione 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.

Infine, in merito alla programmazione dei Fondi Strutturali europei per il periodo 2014-2020 la Direzione Generale partecipa ai tavoli di lavoro interistituzionali istituiti per la stesura dell'Accordo di Partenariato, il documento che definisce strategie, priorità di intervento e modalità di impiego dei Fondi. Ai tavoli, organizzati a partire dalle quattro aree di *policy* oggetto della nuova programmazione (Documento "*Metodi e obiettivi per un uso efficace dei Fondi comunitari 2014-2020*") Ministero per la Coesione Territoriale), partecipano anche i rappresentanti del Partenariato



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETARIATO GENERALE

economico e sociale. Infatti il Regolamento europeo delle disposizioni comuni dei Fondi Strutturali, di prossima approvazione da parte degli organi comunitari, prevede per la nuova programmazione una valorizzazione dell'attività di partenariato, quale elemento cruciale di un processo di condivisione delle scelte tanto più importante in un periodo di scarsità di risorse e di concentrazione delle stesse. In particolare, questa Direzione Generale ha partecipato al coordinamento delle attività del Tavolo C *“Qualità della vita e inclusione sociale”*. In questo primo semestre numerose sono state le riunioni che hanno visto la partecipazione di tutti i soggetti istituzionali interessati: amministrazioni centrali, regionali e altre autorità pubbliche competenti. Specifiche audizioni sono state organizzate con le parti economiche e sociali e gli organismi del Terzo Settore. Attraverso il confronto con le amministrazioni, ai diversi livelli di governo, e i principali stakeholder è stato possibile operare sul tema dell'inclusione sociale un'analisi dei fabbisogni e delle opportunità di sviluppo, sia complessivi del Paese che dei singoli territori. In generale, lo sforzo di coordinamento delle diverse politiche settoriali, a tutti i livelli di governo e di partecipazione, ha prodotto una prima bozza dell'Accordo di Partenariato ed è al momento in corso la sua stesura finale. In materia di inclusione sociale e lotta alla povertà (Obiettivo tematico 9) si è concordato nel corso del confronto tecnico e partenariale sulla necessità di: promuovere misure per ridurre il numero di persone e famiglie (in particolare minori) in condizioni di grave disagio economico; facilitare l'occupabilità e la partecipazione al mercato del lavoro per le fasce più fragili della popolazione; migliorare la qualità e l'accessibilità dei servizi sociali e socio-sanitari nei territori; ridurre il disagio abitativo; sostenere l'integrazione di comunità a rischio di emarginazione; contrastare la marginalità estrema; rafforzare l'economia sociale; promuovere la legalità.

Per quanto riguarda, le politiche rivolte alle persone con disabilità, il coinvolgimento degli stakeholder di riferimento, è avvenuto 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 province 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



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETARIATO GENERALE

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.

Anche per ciò che concerne le politiche in favore dell'infanzia e dell'adolescenza, confermando quanto già comunicato in passato, vi è una costante collaborazione della Direzione con l'Osservatorio nazionale per l'infanzia e l'adolescenza che è un organismo che coinvolge tutti gli attori che operano nel campo: Ministeri, regioni, Provincie, Comuni, ONG, associazioni professionali, ordini professionali, sindacati, esperti e mondo associativo.

Con riferimento al sistema informativo dei servizi sociali oltre ai tre progetti già segnalati nella precedente relazione (SINA – SINBA – SINSE), è stato firmato un protocollo d'intesa con la regione Toscana, in qualità di capofila delle regioni che aderiscono all'iniziativa, per la realizzazione, in via sperimentale, di un sistema informativo nazionale su interventi e servizi sociali finalizzati al contrasto della povertà e dell'esclusione sociale (SIP) che concorre alla costituzione del Sistema informativo sui servizi sociali per effettuare una raccolta dei dati omogenea in modo da consentire il confronto delle singole realtà locali.

Infine, sempre per quanto concerne il coinvolgimento degli stakeholder anche con riferimento alla gestione dei fondi sociali, si segnala la trattazione e la successiva acquisizione dell'intesa, in sede di Conferenza Unificata, sia per l'erogazione del Fondo Nazionale Politiche sociali che per il Fondo nazionale per le non autosufficienza, peraltro, tale fase procedurale è seguita ad una serie di incontri tra le rappresentanze delle regioni e la direzione, sempre imperniati ai rapporti di leale collaborazione.

Del pari, anche con riferimento al Fondo nazionale per l'infanzia e l'adolescenza si è attuato un rapporto di confronto e di collaborazione con le città c.d. "riservatarie" anche se proceduralmente, il riparto del Fondo *de quo* per l'anno 2013 non fosse subordinato a nessuna intesa tra le parti sociali.



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETARIATO GENERALE

Per ciò che attiene il programma per la trasparenza e l'integrità, la Direzione generale ha sempre comunicato tempestivamente alla D.G. PIBLO le assenze del personale, così come al Dipartimento per la funzione pubblica (tramite il portale PERLA.PA) gli incarichi conferiti o autorizzati sia relativamente ai propri dipendenti che a collaboratori esteri. Si evidenzia, inoltre, la pubblicazione dell'interpello, su richiesta del Direttore generale, ai sensi dell'articolo 19, comma 1-bis del decreto legislativo 30 marzo 2001, n.165, e successive modifiche, per la copertura della posizione dirigenziale di II fascia di titolare della divisione I della ex Direzione generale per la gestione del fondo nazionale per le politiche sociali, disponibile dal 1° agosto 2013, data in cui vi sarà la naturale scadenza del contratto quinquennale.

In riferimento agli standard di qualità dei servizi, la Direzione generale ha compilato la scheda relativa al servizio "Centro nazionale di documentazione e analisi per l'infanzia e l'adolescenza servizio di informazione ai sensi dell'articolo 8 della legge 285/1997", servizio che prevede la diffusione della conoscenza delle politiche di tutela e promozione dei diritti dell'infanzia.

Infine, per ciò che concerne il piano triennale di prevenzione della corruzione, è stata effettuata la mappatura del livello di esposizione degli uffici della Direzione al rischio corruzione con l'individuazione di un alto indice di rischio nelle attività relative alle ricerche e progetti sperimentali per la promozione di politiche nazionali e territoriali, per l'inclusione, la coesione sociale, lo sviluppo del sistema dei servizi sociali alla persona in quanto queste attività prevedono l'erogazione di vantaggi economici anche a soggetti privati.

Per contro, con riferimento ai trasferimenti agli enti assistenziali (INPS), nonostante le somme erogate ammontino ad oltre 25 miliardi di euro, attesa l'attività di rendicontazione effettuata e la natura di diritti soggettivi delle prestazioni sulle quali opera la copertura finanziaria, il livello di rischio corruzione è stato valutato medio-basso".



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETARIATO GENERALE

♦ D.G. per il Terzo settore e le formazioni sociali

“Si rappresenta che non vi sono stati reclami per ritardi o inadempienze in relazione alle azioni previste dal programma triennale, dando conto dell’assoluto rispetto dei valori programmati per ciascuna dimensione e sottodimensione degli standard di qualità dei servizi, fatto salvo ogni eventuale miglioramento che verrà relazionato successivamente.

Con nota del 13.3.2013 n. 34/3745 e, a seguito delle osservazioni ricevute, con nota del 29 aprile 2013, sono state trasmesse al Segretariato Generale le schede di mappatura delle aree di rischio per ognuna delle attività gestite dalle tre Divisioni individuandone il grado e corrispondendo alle richieste del Segretariato, sia relativamente alla nota del 5 maggio c.a. che in sede di riunione della rete dei referenti tenutasi il 20 giugno 2013.

Sono stati regolarmente trasmessi anche i dati aggiornati di competenza da pubblicare ovvero sono stati inseriti nei vari applicativi relativi agli incarichi, all’anagrafe delle prestazioni.

Il 22 aprile 2013, con nota prot. n. 34/5210, è stata trasmessa all’OIV la relazione annuale dettagliata sul funzionamento del sistema di misurazione, trasparenza e integrità dei controlli interni prevista dalla delibera Civit del 27/3/2013, dando atto dell’utilizzo dei sistemi informativi e degli accorgimenti di pubblicità utilizzati per alcuni dati che, per la loro natura e formazione, sfuggono alla apposita piattaforma, quali i contributi per le ambulanze e per il “5 per mille” dell’IRPEF.

Con la stessa nota sono stati riscontrati i relativi questionari finalizzati a verificare la coerenza e l’osservanza delle normative in materia.

Tra le azioni atte a soddisfare l’utenza e ad indagarne il grado di approvazione, si segnala, per un verso, la partecipazione della Direzione generale, anche in qualità di relatore, a convegni in materia di associazionismo, volontariato, responsabilità sociale delle imprese e 5 per mille, per l’altro, la pubblicazione sul sito web del Ministero di faq, degli elenchi dei beneficiari del 5 per mille e dei rendiconti ritenuti conformi alle linee-guida, al fine di scongiurare l’ipotesi, per le Associazioni del terzo settore, di dover restituire la somma attribuita, come previsto dai DDPCM del 19/3/2008 e del 9/4/2009 quale sanzione per l’omessa o insufficiente rendicontazione dell’impiego di essa.

Infatti a tale proposito è stato anche pubblicato sul sito web ministeriale il parere del Consiglio di Stato che, a seguito di ricorso straordinario al Presidente della Repubblica avverso



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETARIATO GENERALE

l'esclusione dal beneficio del 5 per mille, ha condiviso la posizione assunta dall'amministrazione in quanto "... il meccanismo del "5 per mille" non costituisce una liberalità del cittadino, ma deriva da una scelta dello Stato di consentire la destinazione di una parte delle sue spettanze ad enti che svolgono un ruolo sussidiario in materia di politiche sociali, mediante una possibile devoluzione in occasione della dichiarazione dei redditi, la cui materiale liquidazione viene subordinata a requisiti, modalità e controlli".

Tanto premesso, gli stakeholders individuati presso questa Direzione generale, segnatamente gli Osservatori dell'Associazionismo e del Volontariato, nel primo semestre non sono stati attivati per impossibilità del loro funzionamento, il primo perché sulla G.U. del 27.2.2012 n. 49 è stato pubblicato il Regolamento previsto dalla legge n. 383/2000 per l'elezione dei suoi membri che è stato impugnato in primo grado. Per quanto concerne, invece, l'Osservatorio del Volontariato si è in attesa, da dicembre 2012, dell'approvazione della proposta al Ministro per la sua ricostituzione, dopo la prescritta scadenza coincidente con la Conferenza Biennale sul Volontariato.

Nel frattempo la Direzione Generale ha promosso una nuova forma di coinvolgimento mediante alcuni incontri atti a formare un nuovo organismo di esperti in materia di imprenditoria e responsabilità sociale che si propone di corrispondere al GECES, non appena lo stesso a breve verrà formalizzato con decreto direttoriale di cui si darà conto aggiornando codesto Segretariato sull'esito dei lavori di competenza".



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETERIATO GENERALE

♦ D.G. dell'immigrazione e delle politiche di integrazione

“In primo luogo, per quanto concerne gli **standard qualitativi dei servizi** erogati da questa Direzione Generale, si rappresenta che sono stati rispettati i valori standard indicati, ad eccezione di alcuni valori relativi al servizio “gestione del portale integrazione migranti”. In tale unico caso, relativamente alla dimensione “accessibilità” - sottodimensione “accessibilità fisica” - è stato registrato nel primo semestre dell’annualità 2013 uno scostamento rispetto al valore inizialmente programmato (pari a 26.000 di accessi al portale mensili rispetto al valore effettivo riscontrato pari a circa 16.000 accessi). Tale dato ha determinato, conseguentemente, uno scostamento anche del valore relativo alla dimensione “efficacia” - sottodimensione “compiutezza” – intesa quale possibilità di accesso da parte degli utenti al portale e dunque anch’essa tarata sulla base degli accessi da parte degli utenti al portale medesimo (cfr. allegato 1). Il Portale è online dal gennaio 2012. Nel corso del primo anno si è registrato un graduale aumento delle visite dovuto alla novità dello strumento e alla concomitanza di eventi di particolare interesse (es. pubblicazione del decreto Flussi, decreti relativi all'emersione). Dall’analisi complessiva degli accessi e delle fonti di traffico relativa al primo semestre 2013, il Portale si afferma come strumento di riferimento dei soggetti superindividuali, ossia operatori del settore, il cui accesso è preponderante rispetto a quello dei singoli migranti. Pertanto, sono state avviate una serie di azioni correttive al fine di favorire l’accesso a parte dei singoli stranieri: traduzione del sito in inglese, pubblicazione newsletter mensile nelle 10 lingue delle comunità maggiormente presenti sul territorio nazionale, rafforzamento del servizio gratuito plurilingue sui contenuti del Portale tramite “Linea Amica”.

Per quanto attiene invece al **coinvolgimento degli stakeholders** di riferimento di questa Direzione Generale, si evidenzia che l’immigrazione è una materia complessa che coinvolge diversi ambiti di intervento (ingresso, lavoro, formazione, aspetti sociali e sanitari) e le cui competenze sono distribuite tra diversi centri di responsabilità.

La ripartizione delle competenze a livello centrale e regionale implica la necessità per i molteplici livelli di governo di operare in stretta compartecipazione e sinergia, al fine di garantire uniformità e coerenza degli interventi e gestire efficacemente e secondo un approccio integrato le



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETARIATO GENERALE

politiche migratorie, sia per quanto riguarda l'aspetto lavoristico sia per quanto riguarda l'integrazione.

Per tali ragioni, diviene fondamentale per la realizzazione delle attività di competenza di questa Direzione Generale, rafforzare la cooperazione interistituzionale anche attraverso il coinvolgimento di stakeholders pubblici e privati del mercato del lavoro e del privato sociale, in attuazione del principio di leale collaborazione e in un'ottica di sussidiarietà orizzontale e verticale, secondo quanto previsto agli artt. 117 e 118 della Cost..

Il coinvolgimento degli stakeholders è infatti avvenuto con coerenza con i contenuti presenti nella direttiva generale per l'azione amministrativa e la gestione relativa all'annualità 2013 in cui si afferma l'impegno della Direzione Generale ad attivare interventi di coordinamento per lo sviluppo di azioni finalizzate all'inserimento socio lavorativo degli immigrati, all'implementazione del Portale Nazionale dell'Integrazione, al fine di sviluppare la rete tra le pubbliche amministrazioni e gli operatori sociali di riferimento, al perfezionamento della capacità di programmazione dei flussi migratori per motivi di lavoro nonché l'accoglienza dei minori stranieri non accompagnati.

1. Programmazione degli ingressi

Ai sensi dell'art. 21 del Testo Unico sull'Immigrazione, questo Ministero nel predisporre il decreto annuale di programmazione dei flussi di ingresso dei migranti, tiene conto non solo dell'andamento dell'occupazione e dei tassi di disoccupazione a livello nazionale e regionale, ma anche delle indicazioni fornite, in modo articolato per qualifiche o mansioni, dalle organizzazioni sindacali e associazioni datoriali di categoria, nonché dagli Enti locali, sui fabbisogni reali del mercato del lavoro in rapporto alla capacità di assorbimento del tessuto sociale e produttivo.

Ai fini dell'attuazione di questo monitoraggio, nonché al fine di valutare l'eventuale futura programmazione di ingressi per lavoro, questa Direzione ha provveduto a coinvolgere gli stakeholders di riferimento organizzando incontri - formalizzati con un apposito tavolo tecnico di consultazione - con le parti sociali, le associazioni datoriali, le Direzioni Regionali del Lavoro e le stesse Amministrazioni regionali.

In particolare, in data 24 gennaio 2013, si è svolto un incontro presso la sede ministeriale di Roma, con la Confagricoltura, la Coldiretti e la Confederazione Italiana Agricoltori Federalberghi, avente ad oggetto la programmazione della formazione all'estero dei lavoratori stagionali.



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETARIATO GENERALE

Si è tenuto inoltre, in data 31 gennaio 2013, un incontro con la Presidenza del Consiglio dei Ministri al fine di discutere i molteplici aspetti della programmazione dei flussi di ingresso dei migranti e la determinazione delle relative quote di ingresso. In data 23 aprile 2013 è stata inoltre convocata una riunione con il Ministero degli Affari Esteri e con il Ministero dell'Interno al fine di definire l'implementazione di un modello per la gestione delle procedure di ingresso di cittadini extracomunitari per motivi di tirocinio e formazione.

In data 16 maggio 2013 inoltre è stata indetta una riunione con il Ministero degli Affari Esteri, il Ministero dell'Interno e con le Amministrazioni regionali interessate sulle proposte di semplificazione delle procedure di ingresso di cittadini extracomunitari per motivi di tirocinio e formazione professionale.

In tema di emersione del lavoro sommerso, invece, si sono tenuti due incontri presso la sede di questo Ministero e presso il Ministero dell'Interno, rispettivamente in data 30 maggio 2013 e 6 giugno 2013 con le Direzioni Regionali e Territoriali del Lavoro, aventi ad oggetto l'esame dello stato della gestione amministrativa delle procedure di emersione e gestione delle quote di ingresso dei lavoratori migranti. Finalità degli incontri, l'individuazione delle modalità di accelerazione delle procedure e di valutazione uniforme delle istanze su tutto il territorio nazionale.

In via generale inoltre si sottolinea come il lavoro stagionale rappresenta uno degli ambiti di maggiore attenzione da parte del legislatore poiché tale tipologia di contratto costituisce uno dei principali veicoli di accesso nel mondo del lavoro italiano da parte di cittadini non comunitari.

A questo proposito si consideri che le modifiche di recente introdotte dalla Legge n. 35 del 2012 in materia di ingressi per lavoro stagionale, al fine di semplificare e snellire le relative procedure, s'inquadrano anche nell'ambito della estensione normativa dei soggetti autorizzabili all'intermediazione, diretta a rendere più affidabili le domande di lavoro.

A tal fine nel primo semestre del 2013 si sono organizzati 5 incontri tecnici in diverse regioni con l'obiettivo di informare gli attori competenti in materia di ingresso e soggiorno per lavoro stagionale sulle novità normative e procedurali recentemente previste, oltre a quello di dare un supporto informativo per le associazioni di categoria al fine di meglio gestire le quote per lavoro stagionale e le problematiche ad esse relative.

Agli incontri hanno partecipato ogni volta circa 40 stakeholders così distinti:



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETARIATO GENERALE

- Rappresentanti delle Regioni interessate al fenomeno del lavoro stagionale;
- DRL/DTL di questo Ministero;
- Rappresentanti delle associazioni di categoria datoriali del settore agricolo e turistico – alberghiero;
- Operatori privati accreditati o autorizzati del mercato del lavoro.

Gli incontri sono stati finalizzati alla discussione delle tematiche di seguito indicate:

- le novità normative in materia di ingresso e soggiorno per motivi di lavoro stagionale (silenzio assenso e permesso pluriennale);
- il miglioramento delle procedure amministrative;
- la promozione del ruolo delle associazioni di categoria nella procedura di ingresso per lavoro stagionale, anche alla luce della nuova normativa per l'autorizzazione all'incrocio domanda-offerta;
- gli indirizzi e gli scenari del mercato del lavoro locale con carattere di stagionalità e la previsione del fabbisogno di manodopera straniera.

Nel primo semestre dell'annualità 2013 si sono svolti gli incontri nelle seguenti Regioni:

- Friuli Venezia Giulia (20.03.2013);
- Emilia Romagna (09.04.2013);
- Puglia (11.04.2013);
- Lombardia (21.05.2013);
- Veneto (04.06.2013).

2. Accoglienza dei minori stranieri

Sono stati organizzati incontri con la rete istituzionale competente a livello territoriale per i minori stranieri non accompagnati (Firenze, Catanzaro, Palermo, Torino, Cremona) al fine di coordinare le attività relative alla nuova disciplina avente ad oggetto il rilascio del parere in merito al percorso di integrazione intrapreso durante la minore età del cittadino straniero non accompagnato (ai fini della conversione del permesso di soggiorno) ai sensi dell'art. 32, comma 1 bis, del d.lgs. 25 luglio 1998, n. 286.



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETARIATO GENERALE

E' stato istituito un tavolo tecnico dedicato ai minori stranieri non accompagnati cui partecipano le amministrazioni a diverso titolo coinvolte nelle procedure di accoglienza sul territorio italiano di tali soggetti (Ministero dell'Interno, Ministero della Giustizia, Coordinamento delle Regioni, ANCI, UPI, Italia Lavoro). Le riunioni sono in ogni caso convocate in caso di situazioni emergenziali o di particolare rilevanza. Nel primo semestre 2013 sono stati convocati due incontri rispettivamente in data 06/3/2013 e in data 17/04/2013.

In particolare, con riferimento ai minori accolti è stata conclusa una consultazione pubblica e successiva conferenza di servizi ai sensi degli artt. 14 e ss. della L. n. 241/1990, finalizzate ad adottare le linee guida relative ai criteri di valutazione e alle modalità di presentazione delle richieste per l'ingresso ed il soggiorno in Italia dei minori stranieri accolti nell'ambito dei programmi solidaristici di accoglienza temporanea.

La consultazione pubblica che si è svolta dall'11/12/2012 al 21/01/2013 ha visto la partecipazione di 23 soggetti - enti, associazioni e privato sociale – che hanno contribuito anche per via telematica.

Alla conferenza di servizi hanno preso parte le seguenti Amministrazioni pubbliche: il Ministero dell'Interno, il Ministero della Salute e del Ministero degli Affari Esteri. Il testo delle nuove linee guida è stato approvato all'unanimità.

A seguito di tale confronto sia con le amministrazioni coinvolte che con gli enti e le associazioni e alla luce di quanto emerso dagli incontri medesimi, in data 18/03/2013 è stato emesso il Decreto Direttoriale di approvazione delle nuove linee guida, di seguito pubblicate sul sito istituzionale di questo Ministero.

E' stato inoltre organizzato un incontro svoltosi nell'arco di due giornate (8-9 maggio 2013) con gli enti e le associazioni che si occupano di minori accolti nell'ambito dei programmi solidaristici di accoglienza temporanea per rappresentare le novità espresse dalle nuove linee guida e per presentare un nuovo sistema informativo (SIMA) che verrà avviato nella seconda metà del 2013 volto a semplificare ulteriormente la procedura di invio dei progetti di accoglienza temporanea.

3. Sviluppo del Portale Nazionale dell'Integrazione

Il Portale Integrazione Migranti (www.integrazionemigranti.gov.it) è un sito nato con la finalità di favorire l'integrazione nella società italiana dei cittadini stranieri. Esso costituisce il luogo di raccolta e scambio delle buone pratiche promosse a livello territoriale e consente la diffusione in



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETARIATO GENERALE

modo chiaro e mirato ai migranti residenti in Italia di tutte le necessarie informazioni relative all'accesso ai servizi essenziali.

Al fine di facilitare la fruizione del portale da parte dell'utenza straniera, è stato attivato il servizio che traduce i contenuti principali del portale e le news in dieci lingue in modo da raggiungere il più vasto numero di utenti esterni.

E' stata inoltre istituita la "Linea Amica Immigrazione" fino al 30.06.2013, un servizio gratuito plurilingue di informazione telefonica, al fine di fornire informazione e assistenza a cittadini italiani e stranieri sui temi dell'immigrazione e nei rapporti con la pubblica amministrazione, nonché sulle diverse tematiche legate alla permanenza in Italia quali il permesso di soggiorno, l'assistenza sanitaria, la cittadinanza, il ricongiungimento familiare, il matrimonio, ecc.

Inoltre, sempre tramite il portale sono state create mailbox istituzionali dedicate alla gestione del flusso informativo tra utenza e Amministrazione.

In linea di continuità con la metodologia già seguita negli anni precedenti, questa Direzione Generale ha inoltre 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 data 24 gennaio 2013, è stata convocata una riunione con gli enti selezionati (Enti gestori di strutture di accoglienza per i minori accreditate e/o autorizzate anche temporanee, enti del privato sociale, Comuni delle Regioni Obiettivo Convergenza ecc.) all'esito della procedura attivata con l'avviso pubblico n. 2/2012 e risultati idonei al finanziamento degli interventi di inserimento socio lavorativo dei minori stranieri non accompagnati, anche al fine di condividere il sistema di monitoraggio e rendicontazione degli interventi medesimi.

Analogamente si è 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 un incontro presso la sede ministeriale, in data 17 gennaio 2013, 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. 3/2012.

Infine, si segnala che non sono pervenuti reclami da parte dell'utenza per ritardi ed inadempimenti concernenti l'attività di competenza di questa Direzione.



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETARIATO GENERALE

Inoltre, al fine di garantire la più ampia trasparenza dell'azione amministrativa, questa Direzione Generale ha garantito il rispetto delle indicazioni fornite dal Segretariato Generale con nota prot. n. 148 del 10.01.2012 concernente l'opportunità di coinvolgere il personale in servizio presso diverse Direzioni Generali ai fini della costituzione della commissione di valutazione nell'ambito della procedura di evidenza pubblica attivata con l'avviso pubblico n. 1/2013.

E' stato inoltre garantito il rispetto degli obblighi di pubblicità di cui all'art. 1, comma 32 della legge 190/2012 e all'art. 26 del D. Lgs. n. 33/2013".



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETARIATO GENERALE

♦ D.G. per l'attività ispettiva

“Con riferimento agli adempimenti di competenza della Scrivente funzionali all’attuazione del *Programma triennale per la trasparenza e l'integrità*, effettuati nel primo semestre 2013, si comunica quanto segue.

Nel periodo in questione si è provveduto – in collaborazione con la Direzione generale per la Comunicazione e l’informazione in materia di lavoro e politiche sociali - al costante aggiornamento, sul sito istituzionale, dell’area tematica “*Attività ispettiva*” che, a partire dall’anno 2012, è stata inserita all’interno della Sezione “*Trasparenza, valutazione e merito*”. In particolare, è stata effettuata la pubblicazione, nell’ambito della citata area tematica, dei seguenti dati statistici, riferiti specificamente all’attività di vigilanza:

- **Monitoraggio trimestrale** dei risultati dell’attività di vigilanza svolta dagli ispettori del lavoro delle Strutture territoriali del Ministero del lavoro e delle Politiche Sociali, effettuato attraverso il “*Modello breve*”;
- **Monitoraggio mensile provvedimenti di sospensione delle attività imprenditoriali**, in attuazione del potere, inizialmente previsto (dall’art. 36 *bis* del D.L. n. 223/2006, convertito con Legge n. 248/2006) limitatamente al settore edile e successivamente esteso alle altre attività imprenditoriali (dall’art. 5 della legge n. 123/2007), attualmente disciplinato dall’art. 14 del D. Lgs. n. 81/2008 (Testo Unico in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro);
- **Rapporto annuale sull’attività di vigilanza in materia di lavoro e previdenziale**, redatto in adempimento dell’art. 20 della Convenzione OIL C81 dell’11 luglio 1947 sull’ispezione del lavoro nell’industria e nel commercio, che illustra i risultati dell’attività di controllo svolta dal personale ispettivo del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, dell’INPS, e dell’INAIL;
- **Monitoraggio trimestrale del Progetto qualità**, relativo all’andamento della qualità dell’azione di vigilanza svolta dagli Uffici territoriali in base ai seguenti



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETARIATO GENERALE

indicatori: qualità dell'azione di vigilanza; presenza sul territorio; conciliazioni monocratiche e diffide accertative.

Coinvolgimento degli stakeholders di riferimento

La Scrivente, nel periodo di riferimento, ha assicurato il coinvolgimento degli *stakeholders* (altri organi di vigilanza in materia di lavoro e legislazione sociale, organizzazioni sindacali e datoriali...), attraverso il costante confronto con gli stessi in merito alle più significative e rilevanti tematiche afferenti alle attività di propria competenza. In particolare, in occasione delle riunioni della Commissione centrale di coordinamento dell'attività di vigilanza (*ex art. 3, D. Lgs. n. 124/2004*), sono stati analizzati e valutati con i componenti della stessa i risultati dell'attività di vigilanza svolta dal personale ispettivo ed è stata definita la programmazione per l'anno 2013, con la presentazione del relativo documento.

Inoltre sono stati forniti elementi informativi aggiornati in merito allo stato di attuazione del **Progetto “L'ispezione del lavoro nel contrasto al lavoro irregolare”**, finanziato dal Fondo di Rotazione, con il supporto dell'ente *in house* Italia Lavoro s.p.a., e mirato ad affinare l'attività di *intelligence* volta all'individuazione degli obiettivi dell'azione ispettiva, con il fine ultimo di realizzare un incremento della percentuale delle aziende irregolari (percentuale attualmente pari al 49% sul totale di quelle sottoposte ad accertamenti).

Le citate occasioni di confronto con gli *stakeholders* hanno consentito, pertanto, di rilevare un elevato livello di interesse degli stessi in relazione ai dati pubblicati nell'apposita area tematica.

Eventuali reclami per ritardi ed inadempienze

Non risulta pervenuto, per quanto di competenza della Scrivente, alcun reclamo per ritardi ed inadempienze relativi alle azioni previste dal Programma triennale 2012-2014.

Verifica del rispetto dei valori programmati per ciascuna dimensione e sottodimensione degli standard di qualità dei servizi



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

SEGRETARIATO GENERALE

Per quanto riguarda la verifica degli *standard* di qualità dei servizi, si evidenzia che si tratta di una tematica non rientrante nell'ambito di competenza della Scrivente.

Si precisa, altresì, che questa Direzione ha provveduto agli adempimenti di competenza concernenti gli obblighi di comunicazione e pubblicazione sul sito *web* istituzionale dei dati relativi agli incarichi, retribuiti e non retribuiti, conferiti e/o autorizzati ai propri dipendenti od a soggetti esterni all'Amministrazione.

Infine, si fa presente che la Scrivente ha effettuato la richiesta mappatura del livello di esposizione degli uffici al rischio corruzione al fine dell'adozione del Piano triennale di prevenzione della corruzione e del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità".