



D.M. n. 22 /2021

Al Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali

VISTO l'articolo 97 della Costituzione;

VISTA la legge 23 agosto 1988, n. 400, recante *"Disciplina dell'attività di Governo e ordinamento della Presidenza del Consiglio di Ministri"* e, in particolare, l'articolo 17, comma 4-bis;

VISTA la legge 14 gennaio 1994, n. 20, recante *"Disposizioni in materia di giurisdizione e controllo della Corte dei Conti"*;

VISTO il decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, recante *"Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59"*;

VISTO il decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300, recante *"Riforma dell'organizzazione del Governo, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59"* e, in particolare, l'articolo 45 e l'articolo 46, lettere c) e d);

VISTO il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, recante *"Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche"* e, in particolare, l'articolo 17, comma d-bis;

VISTO il decreto-legge 18 maggio 2006, n. 181, convertito, con modificazioni, dalla legge 17 luglio 2006, n. 233, recante *"Disposizioni urgenti in materia di riordino delle attribuzioni della Presidenza del Consiglio dei Ministri e dei Ministeri"*;

VISTA la legge 27 dicembre 2006, n. 296, recante *"Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2007)"* e, in particolare, l'articolo 1, commi da 404 a 416;

VISTA la legge 24 dicembre 2007, n. 244, recante *"Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)"* e, in particolare, l'articolo 1, commi 376 e 377;

VISTA la legge 4 marzo 2009, n. 15, recante *"Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni nonché disposizioni integrative alle funzioni attribuite al Consiglio nazionale dell'Economia del lavoro e alla Corte dei Conti"*;

VISTO il decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, recante *"Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni"*;

VISTO il decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, recante *"Attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici"*;

VISTA la Direttiva n. 4 del 2010 del Dipartimento della Funzione Pubblica, intitolata *"Direttiva sull'attuazione dell'articolo 7 del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di pubblici servizi"*;

VISTA la Delibera CIVIT n. 88 del 24 giugno 2010, recante *"Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198)"*;



Il Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali

VISTO il decreto legislativo 30 dicembre 2010, n. 235, recante *“Modifiche ed integrazioni al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante Codice dell’amministrazione digitale, a norma dell’articolo 33 della legge 18 giugno 2009, n. 69”* e, in particolare, l’articolo 17;

VISTA la Delibera CIVIT n. 3 del 5 gennaio 2012, recante *“Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici”*, che fornisce indicazioni ulteriori relativamente al processo di definizione degli standard di qualità dei servizi;

VISTA la legge 6 novembre 2012, n. 190, recante *“Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione”*;

VISTO l’articolo 32 del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, recante *“Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”*;

VISTO il decreto legislativo 8 aprile 2013, n. 39, recante *“Disposizioni in materia di inconferibilità e incompatibilità di incarichi presso le pubbliche amministrazioni e presso gli enti privati in controllo pubblico, a norma dell’articolo 1, commi 49 e 50, della legge 6 novembre 2012, n. 190”*;

VISTA la legge 10 dicembre 2014, n. 183, recante *“Deleghe al Governo in materia di riforma degli ammortizzatori sociali, dei servizi per il lavoro e delle politiche attive, nonché in materia di riordino della disciplina dei rapporti di lavoro e dell’attività ispettiva e di tutela e conciliazione delle esigenze di cura, di vita e di lavoro”*;

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica 15 marzo 2017, n. 57, recante *“Regolamento di organizzazione del Ministero del lavoro e delle politiche sociali”*;

VISTO il decreto legislativo 15 settembre 2017, n. 147, recante *“Disposizioni per l’introduzione di una misura nazionale di contrasto alla povertà”*, ed in particolare l’articolo 22 che istituito la Direzione generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale alla quale sono state trasferite le funzioni della Direzione generale per l’inclusione e le politiche sociali, contestualmente soppressa;

VISTO il decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali *pro-tempore* del 6 dicembre 2017 recante *“Individuazione delle unità organizzative di livello dirigenziale non generale nell’ambito del Segretariato generale e delle Direzioni generali”*;

VISTO il decreto-legge 12 luglio 2018, n. 86, convertito, con modificazioni, dalla legge 9 agosto 2018, n. 97, recante *“Disposizioni urgenti in materia di riordino delle attribuzioni dei Ministeri dei beni e delle attività culturali e del turismo, delle politiche agricole alimentari e forestali e dell’ambiente e della tutela del territorio e del mare, nonché in materia di famiglia e disabilità”*;

VISTO il Piano della *performance* del Ministero del lavoro e delle politiche sociali per il triennio 2021-2023, adottato con proprio decreto n. 21 del 4 febbraio 2021;



Al Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali

VISTO il decreto legislativo 31 luglio 2020, n. 101, recante “Attuazione della direttiva 2013/59/Euratom, che stabilisce norme fondamentali di sicurezza relative alla protezione contro i pericoli derivanti dall'esposizione alle radiazioni ionizzanti, e che abroga le direttive 89/618/Euratom, 90/641/Euratom, 96/29/Euratom, 97/43/Euratom e 2003/122/Euratom e riordino della normativa di settore in attuazione dell'articolo 20, comma 1, lettera a), della legge 4 ottobre 2019, n. 117”;

VISTO il decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali *pro-tempore* del 14 settembre 2012, registrato alla Corte dei Conti il 2 novembre 2012, reg. n. 15, foglio n. 54, con il quale è stato individuato un primo elenco di servizi e relativi *standard* qualitativi del Ministero del lavoro e delle politiche sociali;

VISTO il decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali *pro-tempore* del 19 dicembre 2013, registrato alla Corte dei Conti il 25 febbraio 2014, con il quale si è proceduto ad un primo aggiornamento dei servizi e degli *standard* qualitativi del Ministero del lavoro e delle politiche sociali;

VISTI i decreti del Ministro del lavoro e delle politiche sociali *pro-tempore* relativi alla individuazione e all'aggiornamento dei servizi e dei relativi *standard* qualitativi erogati dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali per gli anni 2016, 2017, 2018 e 2019;

VISTO il proprio decreto n. 142 del 2 dicembre 2020, registrato alla Corte dei Conti in data 24 dicembre 2020, al foglio n. 2441, recante l'aggiornamento dei servizi e degli *standard* qualitativi erogati dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali per il 2020;

VISTE le tabelle riepilogative degli *standard* di qualità dei servizi del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, elaborate dall'Amministrazione per il corrente anno;

CONSIDERATO che l'Amministrazione ha effettuato tutte le attività di mappatura e di individuazione degli *standard* di qualità dei servizi resi, le quali, come espresso nella Delibera CIVIT n. 3 del 2012, costituiscono un processo dinamico e continuo, nell'ottica di un graduale e progressivo sviluppo degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici;

RITENUTO necessario, pertanto, procedere all'adozione della Carta dei servizi resi dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali e dei relativi *standard* di qualità, sulla base delle attività di mappatura e ricognizione effettuate con il contributo dei Centri Di Responsabilità;

DECRETA

Articolo 1

(Adozione della Carta dei servizi del Ministero del lavoro e delle politiche sociali)

1. Per quanto in premessa indicato, viene adottata la allegata Carta dei servizi e dei relativi *standard* di qualità del Ministero del lavoro e delle politiche sociali per l'annualità 2021.



Il Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali

Articolo 2

(Organo competente per la diffida)

1. L'organo cui notificare la diffida del ricorrente, ai sensi dell'articolo 3 del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, relativamente ai servizi e ai correlati standard di qualità, è indicato nella Carta dei servizi e corrisponde con il titolare del Centro di responsabilità amministrativa competente per materia.

Il presente decreto è trasmesso agli organi di controllo per gli adempimenti di competenza e pubblicato, ad avvenuta registrazione, sul sito istituzionale del Ministero del lavoro e delle politiche sociali www.lavoro.gov.it - [Amministrazione Trasparente / Servizi erogati / Carta dei servizi e standard di qualità](#).

Roma,

04 FEB 2021

Nunzia Catalfo
