

Relazione illustrativa al DM di aggiornamento della definizione e adozione degli standard qualitativi dei servizi erogati dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

Anno 2017

INTRODUZIONE

La definizione degli standard di qualità dei servizi di una Pubblica Amministrazione ed il loro periodico aggiornamento sono inquadrabili nell'ottica di consentire il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti al cittadino, sia mediante la verifica dei risultati raggiunti, sia tramite l'attivazione di rimedi specifici in caso di mancato rispetto dei medesimi standard (come la notifica preventiva della diffida all'amministrazione ai sensi dell'art. 3 del d.lgs. 198/2009).

In virtù delle considerazioni ora esposte, il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha provveduto all'aggiornamento e alla pubblicazione sul sito istituzionale degli standard qualitativi dei servizi resi all'utenza. Il processo di revisione e le relative risultanze sono esposte nei paragrafi che seguono.

QUADRO NORMATIVO

Il Legislatore ha previsto che i servizi pubblici nazionali e locali siano erogati con modalità che promuovano il miglioramento della qualità e assicurino la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, anche in forme associative riconosciute per legge, alle relative procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi (art. 1 del d.lgs. 286/1999).

Nel solco tracciato dalla previsione del 1999, si sono innestate le delibere della CIVIT (ora ANAC, Autorità Nazionale Anti Corruzione) n. 88/2010 (*Linee guida per la definizione degli standard di qualità*) che, in particolare, ha previsto la revisione annuale degli standard dei servizi sulla scorta del monitoraggio dei risultati ottenuti dall'erogazione dei servizi medesimi, e la n. 3/2012 (*Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici*) che ha ribadito la necessità dell'aggiornamento annuale degli standard di qualità dei servizi, anche in considerazione del fatto che il raggiungimento di tali standard contribuisce alla determinazione del livello complessivo di performance dell'amministrazione.

Per consentire l'effettivo esercizio dei diritti dei cittadini, così come statuito nel richiamato art. 1 del d.lgs. 286/1999, è stato sancito l'obbligo per le pubbliche amministrazioni di pubblicazione del documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici (art. 32 del d.lgs. 33/2013), ribadito anche dalla delibera ANAC 1310/2016 (*Prime linee guida recanti indicazioni sull'attuazione degli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni contenute nel d.lgs. 33/2013 come modificato dal d.lgs. 97/2016*).

METODOLOGIA DI AGGIORNAMENTO DEGLI STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI DAL MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

1. IL NUOVO ASSETTO DEL MINISTERO

Con riferimento all'annualità corrente, l'aggiornamento della mappatura dei servizi erogati e degli standard di qualità si è intersecata con tre importanti novità legislative che hanno investito il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali nel corso del 2017. La prima di queste ultime è stata l'avvio dell'operatività dell'Agenzia unica per le ispezioni del lavoro, denominata "Ispettorato Nazionale del Lavoro" (INL), che dal 1° gennaio 2017 ha assorbito le funzioni della soppressa Direzione Generale per l'attività ispettiva e degli Uffici Territoriali del Ministero. Analogamente, il 1° gennaio 2017 la Direzione Generale per le politiche attive, i servizi per il lavoro e la formazione ha terminato la sua operatività e le sue funzioni sono state trasferite all'Agenzia Nazionale per le Politiche Attive del Lavoro (ANPAL). Ad esito di tali trasformazioni, alcuni servizi sono transitati ai soggetti neo-istituiti, residuando in capo al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali 19 servizi.

Ultimo in ordine temporale, l'emanazione del Regolamento di organizzazione del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (DPR n. 57/2017, entrato in vigore il 20 maggio 2017) ha redistribuito competenze e creato assetti organizzativi interni, alcuni dei quali in corso di definizione alla data odierna, fattore che ha portato alla impossibilità di definire l'aggiornamento di alcuni standard dei servizi come per la materia della formazione.

2. ITER DI AGGIORNAMENTO, STRUTTURE E PORTATORI DI INTERESSI COINVOLTI

Nella considerazione della sinergia tra piano della performance e servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione, ciascuna Direzione Generale del Ministero ha un obiettivo strategico deputato alla attuazione del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e di promozione di maggiori livelli di trasparenza, obiettivo declinato a cascata in un obiettivo operativo che prevede –tra le altre attività- la ricognizione dei servizi ai fini del monitoraggio e dell'aggiornamento degli standard di qualità. L'ufficio del Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza del Ministero ha avviato a luglio 2017 *il Monitoraggio semestrale sullo stato di avanzamento del piano triennale di prevenzione della corruzione 2017-2019*, primo strumento di acquisizione di informazioni relative allo stato degli standard di qualità dei servizi. Entro i primi di agosto del 2017, sulla scorta delle risultanze emerse da interlocuzioni con gli Uffici, sempre l'Ufficio del Responsabile ha quindi effettuato la vera e propria indagine sull'Aggiornamento dei servizi

erogati e sugli standard di qualità per l'anno 2017. E' stata pertanto sottoposta alle Direzioni Generali una scheda *Excel* da compilarsi, anche con eventuali dimensioni aggiuntive per consentire una più completa rappresentazione della qualità di servizi dotati di un certo grado di peculiarità. I riscontri dell'indagine sono infine stati presentati all'approvazione del Ministro del Lavoro che con proprio decreto, sottoposto al controllo preventivo della Corte dei Conti, adottando l'aggiornamento degli standard dei servizi, ha chiuso l'iter descritto.

Nel percorso di revisione sopra delineato, spicca il ruolo di raccordo tra la struttura ministeriale ed i cittadini e portatori di interessi diffusi ad opera delle Direzioni Generali che, tramite il costante raffronto con i propri *stakeholders* istituzionali, hanno sempre garantito la piena trasposizione delle istanze di questi ultimi nella riformulazione dei servizi erogati.