

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

Anno 2018

INTRODUZIONE

L'azione di determinare gli standard di qualità dei servizi di una Pubblica Amministrazione assolve ad una pluralità di obiettivi: il primo è sicuramente quello di consentire il controllo dei risultati dell'operato pubblico, cui si affianca l'attivazione di rimedi specifici in caso di mancato rispetto degli standard (come la notifica preventiva della diffida all'amministrazione ai sensi dell'art. 3 del d.lgs. 198/2009). La citata azione di definizione sarebbe tuttavia un mero esercizio di stile se non fosse accompagnata dal periodico aggiornamento degli standard, così da ottemperare all'esigenza, stabilita normativamente e sempre più sentita a livello di opinione pubblica, di consentire il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti al cittadino.

In ragione di quanto esposto, il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, in ossequio alle disposizioni normative in materia, ogni anno aggiorna e pubblica sul sito istituzionale, Intranet e sito della performance gestito da funzione Pubblica, gli standard qualitativi dei servizi resi all'utenza. Il processo di revisione e le relative risultanze sono esposte nei paragrafi che seguono e nelle schede allegate al Decreto Ministeriale di approvazione dell'aggiornamento dell'elenco dei servizi erogati e degli standard qualitativi.

QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO DELL'AGGIORNAMENTO

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. I PRINCIPALI PROVVEDIMENTI AFFERENTI AL CONTESTO NORMATIVO IN CUI OPERA IL MINISTERO

Con riferimento all'annualità corrente, l'aggiornamento della mappatura dei servizi erogati e degli standard di qualità si è intersecata con una serie di novità normative particolarmente rilevanti ai fini dei riflessi sull'attività istituzionale del Ministero.

Si possono citare, ad esempio, la firma, in data 12 febbraio 2018, del Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro del personale del comparto Funzioni Centrali relativo al triennio 2016-2018, di immediato impatto per gli *stakeholders* interni dell'Amministrazione, o l'entrata in vigore –il 25 maggio 2018- del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (*Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la Direttiva 95/46 CE*), per il quale la competente Direzione Generale del Ministero ha curato un articolato e dettagliato processo di adeguamento alle nuove disposizioni.

Sono complessivamente individuati per il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, 18 servizi.

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

A fine settembre 2018, l'Ufficio del Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza ha effettuato l'indagine sull'Aggiornamento dei servizi erogati e sugli standard di qualità per l'anno 2018, sottoponendo 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 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, chiude 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 come sempre garantito la piena trasposizione delle istanze di questi ultimi nella riformulazione dei servizi erogati.