



MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE  
SOCIALI

PROGRAMMA TRIENNALE PER  
LA TRASPARENZA E  
L'INTEGRITA'

*2015-2017*

**2015**

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>INTRODUZIONE</b>  | <b>3</b>  |
| <b>2</b> | <b>ORGANIZZAZIONE E FUNZIONI DELL'AMMINISTRAZIONE</b>  | <b>5</b>  |
| 2.1      | LE PRINCIPALI NOVITÀ   | 7         |
| <b>3</b> | <b>PROCEDIMENTO DI ELABORAZIONE E ADOZIONE DEL PROGRAMMA</b>   | <b>10</b> |
| 3.1      | OBIETTIVI STRATEGICI IN MATERIA DI TRASPARENZA POSTI DAGLI ORGANI DI VERTICE NEGLI ATTI DI INDIRIZZO   | 11        |
| 3.2      | COLLEGAMENTO CON IL PIANO DELLA PERFORMANCE  | 11        |
| 3.3      | INDICAZIONE DEGLI UFFICI E DEI DIRIGENTI COINVOLTI PER L'INDIVIDUAZIONE DEI CONTENUTI DEL PROGRAMMA  | 15        |
| 3.4      | MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DEGLI <i>STAKEHOLDERS</i> E RISULTATI DI TALE COINVOLGIMENTO  | 16        |
| 3.5      | TERMINI E MODALITÀ DI ADOZIONE DEL PROGRAMMA DA PARTE DEGLI ORGANI DI VERTICE  | 21        |
| <b>4</b> | <b>LE INIZIATIVE DI COMUNICAZIONE DELLA TRASPARENZA</b>  | <b>21</b> |
| 4.1      | INIZIATIVE E STRUMENTI DI COMUNICAZIONE PER LA DIFFUSIONE DEI CONTENUTI DEL PROGRAMMA E DEI DATI PUBBLICATI  | 22        |
| 4.2      | ORGANIZZAZIONE E RISULTATI ATTESI DELLE GIORNATE DELLA TRASPARENZA   | 22        |
| <b>5</b> | <b>PROCESSO DI ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA</b>  | <b>23</b> |
| 5.1      | INDIVIDUAZIONE DEI DIRIGENTI RESPONSABILI DELLA PUBBLICAZIONE E DELL'AGGIORNAMENTO DEI DATI  | 24        |
| 5.2      | INDIVIDUAZIONE DI EVENTUALI REFERENTI PER LA TRASPARENZA E SPECIFICAZIONE DELLE MODALITÀ DI COORDINAMENTO CON IL RESPONSABILE DELLA TRASPARENZA  | 25        |
| 5.3      | MISURE ORGANIZZATIVE VOLTE AD ASSICURARE LA REGOLARITÀ E LA TEMPESTIVITÀ DEI FLUSSI INFORMATIVI  | 25        |
| 5.4      | MISURE DI MONITORAGGIO E DI VIGILANZA SULL'ATTUAZIONE DEGLI OBBLIGHI DI TRASPARENZA A SUPPORTO DELL'ATTIVITÀ DI CONTROLLO DELL'ADEMPIMENTO DA PARTE DEL RESPONSABILE DELLA TRASPARENZA | 27        |
| 5.5      | STRUMENTI E TECNICHE DI RILEVAZIONE DELL'EFFETTIVO UTILIZZO DEI DATI DA PARTE DEGLI UTENTI DELLA SEZIONE "AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE"   | 28        |
| 5.6      | MISURE PER ASSICURARE L'EFFICACIA DELL'ISTITUTO DELL'ACCESSO CIVICO  | 28        |
| <b>6</b> | <b>"DATI ULTERIORI"</b>  | <b>29</b> |

## 1. Introduzione

Alla data di emanazione dell'attuale atto di programmazione, il Ministero non ha ancora completato l'articolata riorganizzazione delle proprie strutture funzionali, in esito a quanto previsto dai diversi interventi normativi in materia di contenimento della spesa pubblica (c.d. "spending review") susseguitisi dal 2009 ad oggi.

Tali interventi hanno comportato una sensibile riduzione delle dotazioni organiche, a fronte di un quadro normativo in forte evoluzione sul tema delle riforme strutturali riguardanti il sistema Paese, che vede il Ministero tra i principali attori (v., per esempio, la legge 10 dicembre 2014, n. 183 recante "*Deleghe al Governo in materia di ammortizzatori sociali, dei servizi per il lavoro e delle politiche attive, nonché in materia di riordino dei rapporti di lavoro e di sostegno alla maternità e alla conciliazione dei tempi di vita e di lavoro*").

In particolare, l'impianto organizzativo del Ministero è stato da ultimo riconfigurato ad opera del Regolamento di riorganizzazione di cui al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 14 febbraio 2014, n. 121<sup>1</sup>.

Allo stato, il processo di riorganizzazione dell'Amministrazione è stato rafforzato con l'emanazione del Decreto Ministeriale del 4 novembre 2014 che individua, nell'ambito degli uffici del Segretariato generale, delle Direzioni generali del Ministero e degli Uffici territoriali, le unità organizzative di livello dirigenziale non generale e ne definisce i compiti e le funzioni ai sensi dell'art. 17, comma 4-bis, lettera e) della legge 23 agosto 1988, n. 400 e successive modificazioni e integrazioni, nonché ai sensi dell'art. 4, commi 4 e 4-bis, del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300 e successive modificazioni e integrazioni.

Inoltre, in data 22 gennaio 2015, l'Amministrazione ha già provveduto a conferire i nuovi incarichi dirigenziali di seconda fascia, sia delle sedi centrali che di quelle territoriali e, quindi, a cascata, darà corso al completamento del processo riorganizzativo mediante l'attivazione dei processi di mobilità interna del personale delle aree funzionali.

Resta inteso che l'iter di riordino dell'Amministrazione, procede nel rispetto del principio delle pari opportunità e nella prospettiva della valorizzazione delle risorse umane, attraverso una migliore allocazione delle professionalità, al fine di esercitare sempre meglio le funzioni istituzionali ed erogare servizi di qualità.

La nuova struttura, così come rivista dal D.P.C.M. 14 febbraio 2014, n. 121, è articolata in un'Amministrazione centrale, composta dal *Segretariato Generale*, con funzioni di coordinamento, e da *dieci Direzioni Generali*, ed in una struttura territoriale composta da quattro *Direzioni interregionali del lavoro* e da ottantuno *Direzioni territoriali del lavoro*.

---

<sup>1</sup> Emanato a norma dell'articolo 2, comma 10-ter, del Decreto Legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito, con modificazioni, dalla Legge 7 agosto 2012, n. 135, modificato dall'articolo 2, comma 7, del Decreto Legge 31 agosto 2013, n. 101, convertito, con modificazioni, dalla Legge 30 ottobre 2013, n. 125, come modificato dall'articolo 1, comma 6, del Decreto Legge 30 dicembre 2013, n. 150. Pubblicato in G.U.-Serie generale n. 196 del 25 agosto 2014, ed in vigore dal 09 settembre 2014.

Da ultimo, completano la struttura ministeriale, gli *uffici di diretta collaborazione all'opera del Ministro*.

Nel complesso, la nuova struttura organizzativa si articola in n. 145 posti funzione di livello dirigenziale non generale.

Per quanto riguarda invece le posizioni dirigenziali di livello generale si evidenzia la nuova introduzione di un posto funzione per lo svolgimento dei compiti di *Responsabile della prevenzione della corruzione*, ai sensi dell'art. 1, comma 7, della legge 6 novembre 2012, n. 190 e per quelli di *Responsabile della trasparenza*, ai sensi dell'art. 43 del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33.

Da ultimo, si segnalano due posti funzione di livello dirigenziale generale che vengono conferiti ai sensi dell'art. 19, comma 10, del Decreto Legislativo 30 marzo 2001, n. 165.

L'intento perseguito attraverso la rideterminazione degli organici è quello di garantire una sempre maggiore efficacia dell'attività istituzionale, nel rispetto dei principi costituzionali di buon andamento ed efficienza della pubblica amministrazione, pur a fronte della riduzione degli organici, in esito alle misure di contenimento della spesa.

Il ridimensionamento delle posizioni dirigenziali ha comportato un ripensamento degli equilibri tra Amministrazione centrale e Uffici dislocati sul territorio.

Lo sforzo profuso nella proposta riorganizzativa realizza l'intento precipuo di coniugare le esigenze legate alla c.d. *spending review* con quelle volte a perseguire un'efficace politica del *welfare*.

L'attività cui è istituzionalmente preposto il Ministero si può ricondurre a tre grandi macroaree:

- A) L'area "*Lavoro*" che ricomprende le tematiche relative al lavoro, l'occupazione e la tutela dei lavoratori;
- B) L'area "*Previdenza*" che ricomprende l'area della previdenza obbligatoria (c.d. primo pilastro), della previdenza complementare, della vigilanza, del trattamento previdenziale dei lavoratori migranti, dell'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali.
- C) L'area "*Politiche sociali*" che ricomprende le attività di indirizzo, programmazione, sviluppo, coordinamento, monitoraggio e valutazione delle politiche sociali. In particolare sono di competenza del Ministero la materia dell'immigrazione e la determinazione dei livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali che devono essere garantiti su tutto il territorio nazionale.

In tale ampio contesto, un'importanza fondamentale ai fini della sempre maggiore efficacia ed efficienza dell'azione amministrativa, rivestono la Legge n. 190/2012 recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione" e il D. Lgs. n. 33/2013 recante "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni", che hanno

introdotto una serie di obblighi a cui l'Amministrazione deve attenersi per creare quella forma di accessibilità totale da parte dei cittadini a tutte le informazioni di cui è in possesso.

In tal senso, gli interventi legislativi si muovono nella direzione di rafforzare l'efficacia e l'efficienza delle misure di contrasto al fenomeno corruttivo, puntando ad uniformare l'ordinamento giuridico italiano agli strumenti sovranazionali di contrasto alla corruzione, già ratificati dal nostro Paese.

## 2. Organizzazione e funzioni dell'Amministrazione

L'art. 45 del D. Lgs. n. 300/1999 attribuisce al Ministero del lavoro e delle politiche sociali funzioni e competenze in materia di politiche del lavoro, di sviluppo dell'occupazione e tutela del lavoro, di politiche previdenziali e politiche sociali.

Tali compiti vengono esercitati sia dall'Amministrazione centrale che attraverso una rete di uffici dislocati sul territorio, in grado di gestire più efficacemente l'intervento pubblico e l'erogazione dei servizi nei diversi ambiti.

| LAVORO   | PREVIDENZA   | POLITICHE SOCIALI   |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Rete dei servizi per il lavoro</li><li>• Orientamento e formazione professionale</li><li>• Politiche attive</li><li>• Rapporti di lavoro</li><li>• Ammortizzatori sociali</li><li>• Salute e sicurezza sul lavoro</li><li>• Parità e pari opportunità</li><li>• Attività ispettiva</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Previdenza obbligatoria</li><li>• Trattamento previdenziale dei lavoratori migranti inviati all'estero o provenienti dall'estero</li><li>• Previdenza complementare</li><li>• Vigilanza</li><li>• Assicurazione contro gli infortuni sul lavoro e malattie professionali</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Terzo settore</li><li>• Associazionismo sociale</li><li>• Cinque per mille</li><li>• Disabilità e non autosufficienza</li><li>• Gestione fondo nazionale politiche sociali</li><li>• Infanzia e adolescenza</li><li>• Monitoraggio e valutazione delle politiche sociali</li><li>• Povertà ed esclusione sociale</li><li>• Responsabilità sociale delle imprese</li><li>• Immigrazione</li><li>• Sostegno a distanza</li><li>• Volontariato</li></ul> |

**Grafico 1: elenco delle funzioni svolte dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali distinto per aree tematiche**

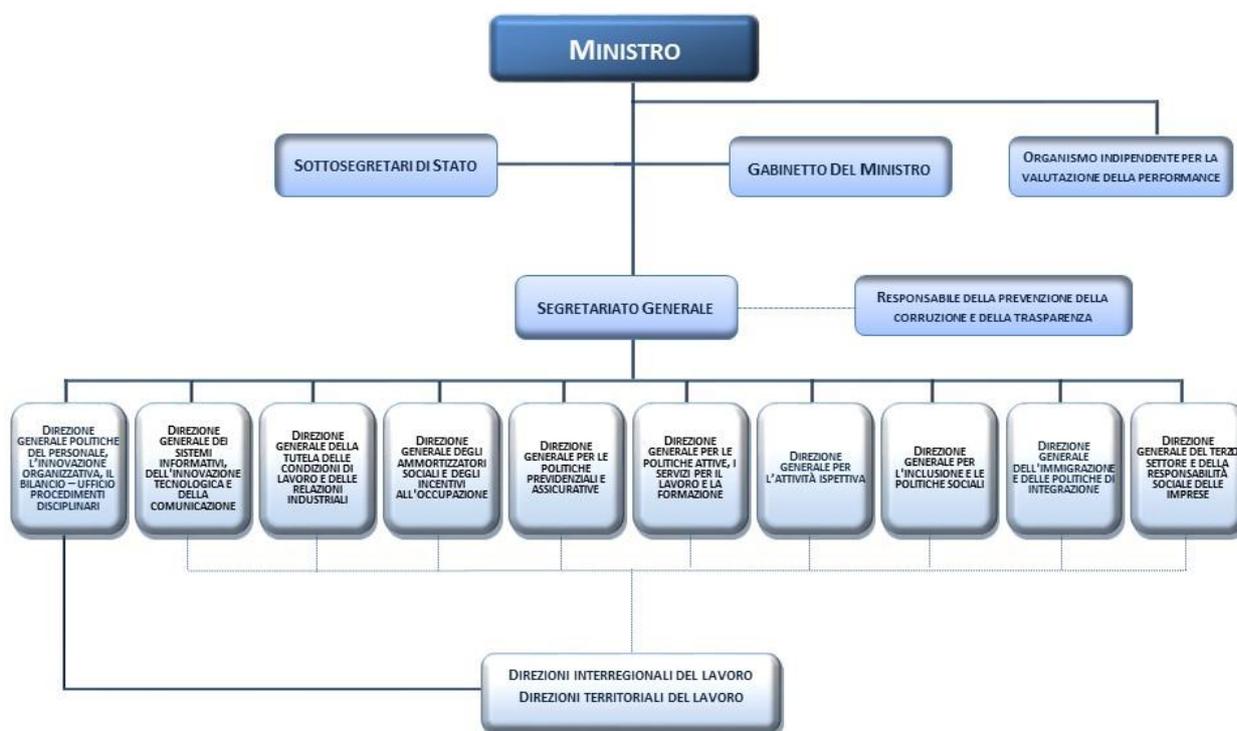
Alla luce di quanto previsto dal DPCM 14 febbraio 2014, n. 121, il Ministero del lavoro esercita le sue funzioni istituzionali attraverso le sue strutture centrali e periferiche.

L'intento perseguito con le ultime modifiche normative è quello di ottenere un apparato efficiente e sempre più in grado di fornire servizi adeguati che possano soddisfare l'utenza e tutti i soggetti coinvolti nell'azione amministrativa.

Attualmente, l'Amministrazione centrale, ai sensi dell'art. 2 del DPCM 14 febbraio 2014, n. 121, è costituita da: *a)* un Segretariato generale con funzioni di coordinamento; *b)* dieci Direzioni generali; *c)* un posto funzione dirigenziale di livello generale per i compiti di Responsabile della prevenzione della corruzione ai sensi dell'articolo 1, comma 7, della legge 6 novembre 2012, n. 190 e per quelli di Responsabile della trasparenza ai sensi dell'articolo 43 del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, che si avvale degli uffici del Segretariato generale; *d)* due posti funzione dirigenziale di livello generale da conferire ai sensi dell'articolo 19, comma 10, del D. Lgs. 30 marzo 2001, n. 165; *e)* sessanta posti funzione di livello dirigenziale non generale di cui sette incardinati presso gli uffici di diretta collaborazione all'opera del Ministro del lavoro e delle politiche sociali, sette presso il segretariato generale e quarantasei presso le Direzioni generali.

Inoltre, l'Amministrazione territoriale, è articolata in ottantacinque posti funzione di livello dirigenziale non generale.

Nell'organigramma che segue è riportata l'attuale articolazione degli uffici del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.



Al riguardo, si riproduce un grafico che evidenzia la composizione del personale dirigenziale e delle aree funzionali in servizio presso il Ministero, differenziata per età e per genere.

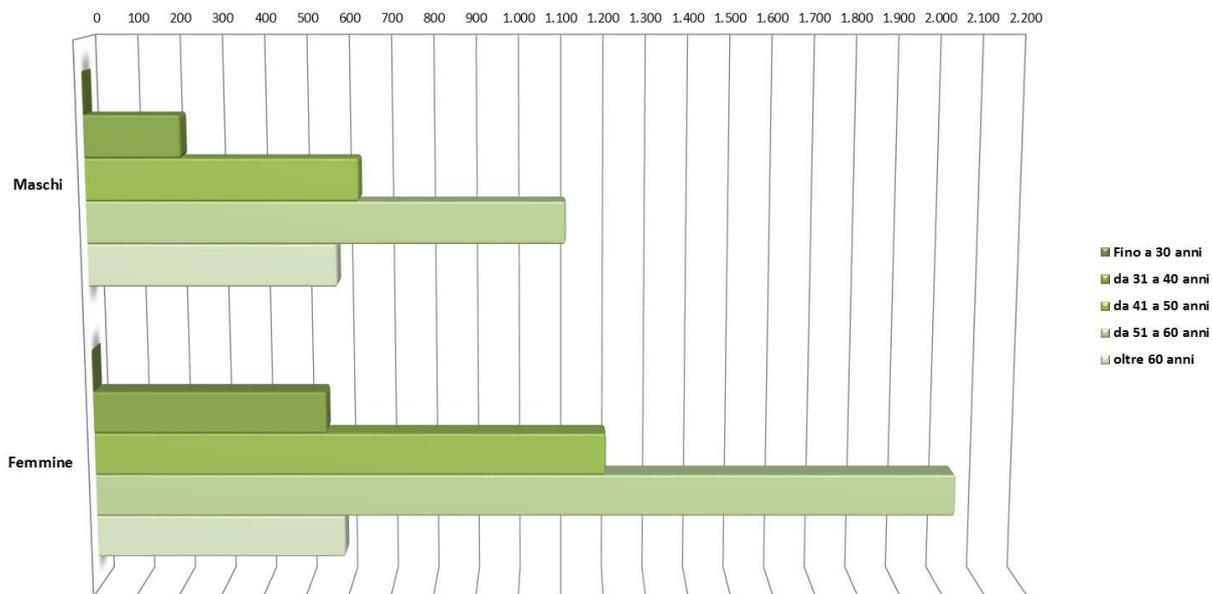


Grafico 2: distribuzione del personale del Ministero del lavoro e delle politiche sociali per sesso e per età.

## 2.1 Le principali novità

Gli obblighi connessi al tema della trasparenza nelle pubbliche amministrazioni, sono stati interessati negli ultimi anni da alcune disposizioni normative di grande rilevanza.

In tal senso, importanza fondamentale riveste la Legge 6 novembre 2012, n.190 - recante “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione” – in virtù della quale la trasparenza degli atti e delle informazioni è divenuta indispensabile nella prospettiva di lotta alla corruzione.

Tale intervento normativo, che ha introdotto l’obbligo per le Amministrazioni pubbliche di adottare i Piani di prevenzione della corruzione, ha inoltre delegato il Governo ad emanare un Decreto Legislativo per il riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni (articoli 35 e 36).

Infatti, in virtù della citata delega, è stato emanato il D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 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. e che ha ribadito - sulla linea tracciata dal decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 - il principio secondo cui deve essere assicurata la accessibilità totale delle informazioni concernenti l’organizzazione e l’attività delle pubbliche amministrazioni, al fine di garantire un diffuso controllo sullo svolgimento delle

funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche, nell'intento di realizzare un modello di amministrazione aperta e al servizio del cittadino.

Il Decreto in parola ha il merito di aver riunito in un unico testo le numerose disposizioni vigenti in materia di trasparenza, assicurando sistematicità alla preesistente stratificazione legislativa e riproponendo le norme secondo una formulazione rafforzata.

In tal senso, il Decreto Legislativo n. 33 del 2013, sancisce per ogni Amministrazione una ampia tipologia di obblighi tra cui assume particolare rilevanza l'obbligo, già previsto dall'abrogato art. 11 del D. Lgs. n. 150/2009, di pubblicare sul proprio sito istituzionale nella sezione, denominata - *Amministrazione trasparente* - oltre al Programma triennale per la trasparenza e l'integrità ed il relativo stato di attuazione, il Piano triennale della performance e la Relazione sulla performance di cui all'art. 10 del decreto legislativo 27 novembre 2009, n. 150, i curricula dei componenti degli organismi indipendenti di valutazione di cui all'articolo 14 del D. Lgs. n. 150/2013 nonché, i *curricula* e i compensi dei titolari di incarichi amministrativi di vertice e di incarichi dirigenziali, a qualsiasi titolo conferiti, nonché di collaborazione o consulenza.

Le misure del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità - di seguito denominato "Programma" - devono essere collegate, ai sensi dell'articolo 10 del Testo unico, sotto la supervisione del Responsabile, alle misure e agli interventi previsti dal Piano di prevenzione della corruzione.

Il presente Programma viene elaborato attraverso il recepimento di ogni singola disposizione della nuova normativa in materia di trasparenza ed è redatto ai sensi della Delibera CiVIT n. 50/2013 intitolata "*Linee guida per l'aggiornamento del Programma triennale, per la trasparenza e l'integrità 2014 - 2016*".

L'attuale Programma, che per espressa volontà del Legislatore (v. D. Lgs. n. 33, articolo 10, comma 2), costituisce una sezione del Piano di prevenzione della corruzione, non si limita, quindi, ad aggiornare il precedente, relativo agli anni 2013-2016, ma assume misure e adotta interventi coordinati con la materia dell'anticorruzione e con il Piano della *performance*.

Infatti la trasparenza va considerata una misura di prevenzione della corruzione, poiché consente il controllo, da parte degli utenti, sul legittimo svolgimento dell'attività amministrativa.

L'attività di aggiornamento del Programma, che verrà effettuata nell'anno 2015, prevede la continua implementazione dei dati già disponibili nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale.

Infatti tutti gli adempimenti, obbligatori ai sensi del D. Lgs. n. 33/2013, sono a regime ed i relativi dati sono consultabili *on line* da parte degli utenti.

In particolare, si fa riferimento alla pubblicazione dei dati concernenti i componenti degli organi di indirizzo politico - intesi come titolari di incarichi politici, di carattere elettivo o comunque di esercizio di poteri di indirizzo politico, di livello statale regionale e locale - prevista dall'art. 14 del citato decreto sulla trasparenza.

Inoltre, sempre nell'ambito dell'attività di aggiornamento in materia di trasparenza, si segnala l'avvenuta predisposizione, ai sensi dell'art. 1, comma 32, della legge 6 novembre 2012,

n. 190, nonché della delibera AVCP (oggi ANAC) n. 26/2013, di un nuovo applicativo per l'inserimento, da parte di tutti i CDR, dei dati relativi ai bandi di gara e contratti conclusi dall'Amministrazione.

L'applicativo in questione assicura una maggiore uniformità nell'acquisizione delle informazioni che poi vengono veicolate agli utenti interessati nella sezione "Amministrazione Trasparente" e consente inoltre all'Amministrazione di snellire e semplificare le procedure interne.

Più in generale, l'Amministrazione ha profuso in questi ultimi mesi un particolare impegno nell'aggiornamento costante del sito *internet* istituzionale e di conseguenza della sezione "Amministrazione Trasparente", per renderne i contenuti maggiormente accessibili e fruibili dall'utente.

Al riguardo, con Decreto del Segretario Generale del 9 dicembre 2013, personale specificamente formato è stato adibito alla nuova redazione del portale, il cui compito principale è quello di assicurare la "decodificazione" delle informazioni, mediante la formulazione di un linguaggio accessibile all'utenza, in sintonia con le finalità e gli obiettivi d'indirizzo.

Accanto alla struttura organizzativa, affidata al coordinamento del Segretariato Generale, il Decreto in discorso ha previsto una rete dei referenti, i cui componenti sono stati designati dalle singole Direzioni e dall'OIV, al fine di assicurare una comunicazione efficiente e sicura di tutte le informazioni riguardanti le iniziative intraprese e gli interventi assunti da ogni struttura dell'Amministrazione, meritevoli di essere partecipati all'esterno al fine di orientare meglio le scelte da parte delle numerose categorie di utenti che, attraverso i temi del lavoro, della solidarietà e della previdenza, rivendicano le proprie aspettative.

Si vuole dunque assicurare un controllo diffuso da parte della collettività sull'operato dell'amministrazione, per contrastare eventuali fenomeni di corruzione e cattiva amministrazione.

Questo obiettivo sarà perseguito accrescendo l'azione dell'amministrazione nella direzione dell'*open data* e dell'*open government*. Saranno inoltre ulteriormente curate le politiche di ascolto dei cittadini e di tutti gli stakeholders di riferimento, coinvolgendoli a più livelli e creando in tal modo i feedback indispensabili per migliorare la qualità dei procedimenti e dei servizi.

Sempre in tema di novità ed aggiornamenti, con il completamento del processo di riorganizzazione del Ministero, di cui si è dato conto nella parte introduttiva, si provvederà ad una nuova mappatura dei procedimenti amministrativi di competenza dei nuovi uffici al fine di ottemperare agli obblighi di cui all'art. 35 del D. Lgs. n. 33/2013, relativi alla pubblicazione di tutti i dati relativi alle tipologie di procedimento di propria competenza e a tal fine, verranno predisposti appositi modelli per la raccolta delle informazioni.

Analogamente, si procederà all'aggiornamento degli standard di qualità dei servizi resi dall'Amministrazione, attraverso la nuova mappatura, in esito alle competenze di cui al

D.P.C.M. n. 121/2014 ed alle ulteriori competenze, intervenute normativamente *medio tempore*, con la rivisitazione del D.M. del 19 dicembre 2013.

### 3. Procedimento di elaborazione e adozione del Programma

Anche la realizzazione del presente Programma viene attuata grazie al noto e complesso procedimento articolato in quattro fasi: elaborazione, adozione, attuazione e monitoraggio di cui si dà conto nella rappresentazione grafica seguente con l'indicazione degli Organismi coinvolti nell'attuazione di ciascuna fase.

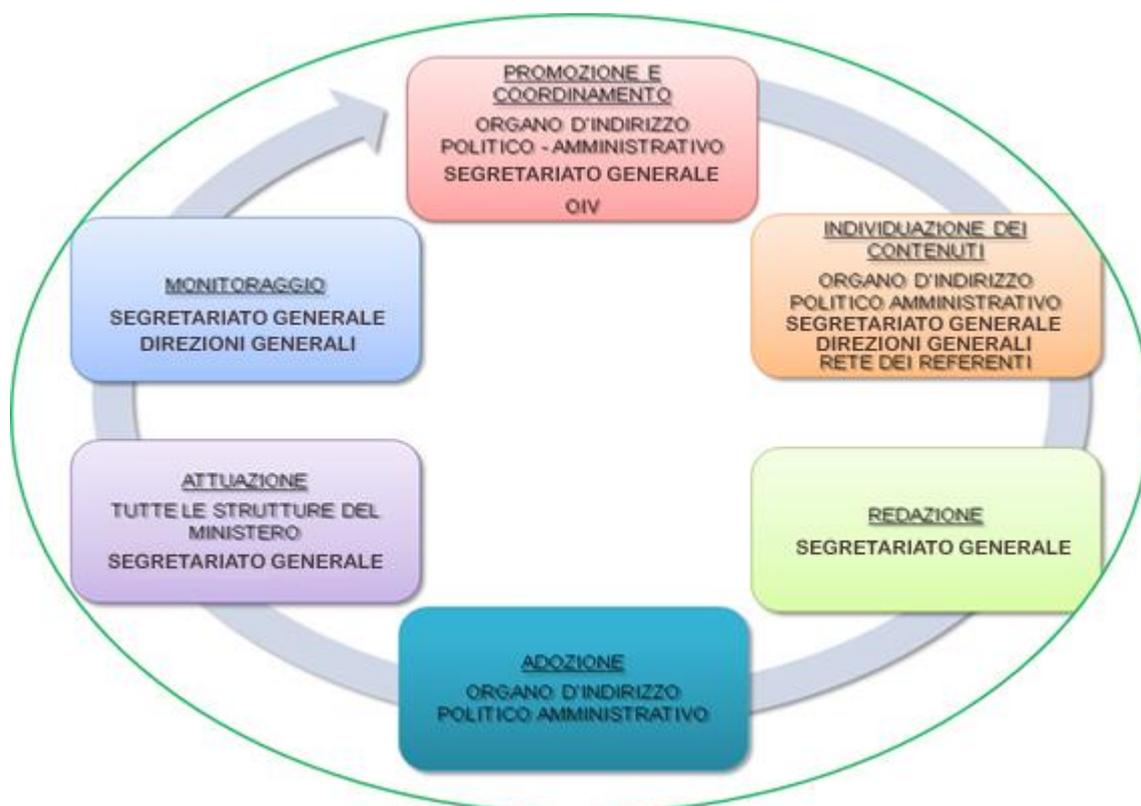


Grafico 3: Ciclo di elaborazione, adozione, attuazione e monitoraggio del Programma

I soggetti, le attività e le fasi del Programma ricalcano quanto è indicato dalla CiVIT nella delibera n. 50/2013, "Linee guida per l'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2014 -2016", nella delibera n.105/2010, "Linee guida per la predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità", e nella delibera n.2/2012 "Linee guida per il miglioramento della predisposizione e dell'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità"- tenendo conto anche delle esigenze scaturite dall'attuazione delle azioni previste dalle precedenti programmazioni (v, da ultimo, quella relativa all'annualità 2013-2016).

In conformità con quanto previsto nella delibera CiVIT n. 2/2012, il Responsabile per la trasparenza è stato sinora individuato nel vertice amministrativo dell'organizzazione, ovvero nel Segretario Generale, fin dal D.M. 22 luglio 2013, così come confermato dall'attuale Ministro.

Detta funzione, tuttavia, ai sensi dell'art. 2, co. 2, lett. c) del D.P.C.M. n. 121/2014 sarà assegnata – non appena il processo di riorganizzazione sarà completato – ad un Dirigente di livello generale, incardinato presso la struttura del Segretariato Generale.

### **3.1 Obiettivi strategici in materia di trasparenza posti dagli organi di vertice negli atti di indirizzo.**

Nel D. Lgs. n. 33/2013 viene riaffermata e sottolineata la necessità, raccomandata anche dalla delibera n. 50/2013, che vi sia un collegamento fra la programmazione strategica e operativa dell'Amministrazione, contenuta nel Piano della performance, e gli obiettivi di trasparenza indicati nel Programma triennale.

Nell'atto di indirizzo del Ministro per il triennio 2015-2017, la prevenzione della corruzione e la trasparenza costituiscono temi centrali nello sviluppo e nella qualificazione del lavoro pubblico, in quanto parametri di riferimento dei comportamenti e delle responsabilità che ne derivano. Dovrà essere, pertanto, cura dell'Amministrazione continuare a presidiare, monitorare ed aggiornare i programmi e le attività scaturenti dalle recenti previsioni normative mediante azioni tese all'ottimizzazione dell'efficienza e della trasparenza ed al rafforzamento delle misure finalizzate alla prevenzione della corruzione. Tali azioni e misure consentiranno di dare piena attuazione alle specifiche finalità istituzionali ed ai principi generali di imparzialità e buon andamento, nonché il pieno rispetto del dovere, da parte del pubblico funzionario, di agire nell'esclusivo interesse del paese e di adempiere alle funzioni attribuite con disciplina ed onore.

Tali indirizzi si pongono in continuità con quanto contenuto nella Direttiva del Ministro per l'anno 2014, nella quale i temi della trasparenza venivano coniugati strettamente con quelli dell'anticorruzione, nell'ottica di un'azione sinergica che pervade l'intera azione amministrativa.

### **3.2 Collegamento con il Piano della performance.**

Il collegamento tra Piano della performance e Programma triennale per la trasparenza e l'integrità è complementare per garantire l'accessibilità totale da parte dei portatori di interesse in fase preventiva sugli obiettivi di performance assegnati ai diversi livelli della struttura organizzativa e da conto dei risultati conseguiti.

La tematica della trasparenza non può che essere trasversale rispetto a tutte le attività del Dicastero, siano esse di natura strategica che istituzionale, e in questo ambito si è cercato di creare la massima integrazione tra le diverse strutture interessate.

Passando ai contenuti della programmazione, nel Piano della *Performance* 2015 - 2017 è previsto un obiettivo strategico denominato "*Attuazione del Programma triennale per la*

*trasparenza e l'integrità del Ministero del lavoro e delle politiche sociali e del Piano triennale di prevenzione della corruzione” declinato, in maniera uniforme per tutti i CDR” e due connessi obiettivi operativi denominati rispettivamente “Contributo della Direzione Generale all'attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità del Ministero del lavoro e delle politiche sociali e all'aggiornamento degli standard di qualità dei servizi” e “Contributo della Direzione Generale all'attuazione del Piano triennale di prevenzione della corruzione del Ministero del lavoro e delle politiche sociali”. Lo sviluppo di quest'ultimo obiettivo operativo si presenta parzialmente diverso per la Direzione Generale dei sistemi informativi, dell'innovazione tecnologica e della comunicazione, per le sue specifiche competenze in materia di informatica. In particolare, trattasi dell'aggiornamento degli applicativi ai sensi della vigente normativa di riferimento e dell'elaborazione di un unico applicativo informatico finalizzato all'attuazione di tutte le previsioni normative in materia di trasparenza ed anticorruzione e l'analisi dei dati emersi dalle indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza.*

Rimane ferma la centralità del ruolo della suddetta Direzione generale per il potenziamento delle attività, anche in termini di qualità, della comunicazione e per la più ampia diffusione dei contenuti del Programma e dei dati pubblicati.

Al riguardo, dovranno essere realizzate le linee guida contenute nell'atto di indirizzo 2015-2017 del Sig. Ministro che testualmente prevede *“L'attività di comunicazione, d'altro canto, dovrà essere rafforzata per corrispondere alla forte domanda di trasparenza proveniente dalla società civile e imposta dai più recenti interventi normativi. Una comunicazione efficace, per di più, favorisce la fruizione dei servizi da parte dei cittadini, rappresenta lo strumento per la corretta applicazione delle disposizioni normative e facilita scelte consapevoli da parte di tutti degli stakeholders”*

Per la Direzione Generale per le politiche del personale, l'innovazione organizzativa, il bilancio – Ufficio procedimenti disciplinari - che è preposta istituzionalmente all'attività di formazione del personale - è previsto uno specifico impegno con riferimento alla misura obbligatoria relativa alle iniziative formative in materia di trasparenza e prevenzione della corruzione.

A seguito dell'emanazione del decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali del 4 novembre 2014, rubricato *“Attuazione del DPCM 14 febbraio 2014, n. 121, in materia di uffici dirigenziali non generali del Ministero del lavoro e delle politiche sociali”*, in materia di uffici dirigenziali non generali di questa Amministrazione, si provvederà a nominare un dirigente di I fascia al Responsabile della prevenzione della corruzione come previsto dall'articolo 1, comma 7, della legge n. 190/2012, che per lo svolgimento dell'incarico si avvale degli Uffici del Segretariato generale e svolge anche le funzioni di responsabile della trasparenza ai sensi dell'articolo 43 del decreto legislativo n. 33 del 2013.

|  |                       |
|--|-----------------------|
| <b>Centro di responsabilità amministrativa</b> | Segretariato Generale |
|--|-----------------------|

**SCHEDA OBIETTIVO STRATEGICO**

|   |  |
|---|--|
| <b>Codice</b>                                   | A.1  |
| <b>Obiettivo</b>                                | Attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità del Ministero del lavoro e delle politiche sociali e del Piano triennale di prevenzione della corruzione.  |
| <b>Descrizione</b>                              | Assicurare gli adempimenti di competenza della Direzione Generale funzionali all'attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, degli standard di qualità dei servizi e del Piano triennale di prevenzione della corruzione. |
| <b>Carattere dell'obiettivo</b>                 | Strutturale  |
| <b>Priorità politica</b>                        |  |
| <b>Responsabile</b>                             | PENNESI PAOLO  |
| <b>Referente</b>                                |  |
| <b>Altri Uffici del Ministero coinvolti</b>     | Segretariato Generale, tutte le Direzioni generali   |
| <b>Strutture e/o soggetti esterni coinvolti</b> | -  |
| <b>Data di inizio</b>                           | 01/01/2015   |
| <b>Data di completamento</b>                    | 31/12/2017   |

|  |
|--|
| <b>MISSIONI E PROGRAMMI</b><br>Elenco delle missioni e programmi connesse alla realizzazione dell'obiettivo strategico/strutturale |
|--|

|                 |                  |
|-----------------|------------------|
| <b>Missione</b> | <b>Programma</b> |
|-----------------|------------------|

| INDICATORI |  |  |  | VALORI TARGET |  |  |
|------------|--|--|--|---------------|--|--|
|------------|--|--|--|---------------|--|--|

| Codice | Descrizione                              | Metodo di calcolo | Tipo               | 2015   | 2016   | 2017   |
|--------|--|-------------------|--------------------|--------|--------|--------|
| 1      | Realizzazione delle attività programmate | Percentuale       | Risultato (output) | 100.00 | 100.00 | 100.00 |

|  |
|--|
| <b>RISORSE FINANZIARIE COLLEGATE ALL'OBIETTIVO</b> |
|--|

|  |             |             |
|--|-------------|-------------|
| <b>Stanziamenti in conto competenza come da Nota integrativa a Legge di bilancio 2015 - 2017</b> |             |             |
| <b>2015</b>  | <b>2016</b> | <b>2017</b> |
| €0.00  | €0.00       | €0.00       |

## PIANO D'AZIONE

Obiettivi operativi finalizzati alla realizzazione dell'obiettivo strategico/strutturale

| Codice | Denominazione   | 2015 | 2016 | 2017 |
|--------|---|------|------|------|
| A.1.1  | Contributo della Direzione Generale all'attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità del Ministero del lavoro e delle politiche sociali e all'aggiornamento degli standard di qualità dei servizi. | X    | X    | X    |
| A.1.2  | Contributo della Direzione Generale all'attuazione del Piano triennale di prevenzione della corruzione del Ministero del lavoro e delle politiche sociali.  | X    | X    | X    |

### SCHEDA OBIETTIVO OPERATIVO

|   |  |
|---|--|
| <b>Codice</b>   | A.1.1  |
| <b>Obiettivo</b>  | Contributo della Direzione Generale all'attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità del Ministero del lavoro e delle politiche sociali e all'aggiornamento degli standard di qualità dei servizi.  |
| <b>Descrizione</b>  | Cura degli adempimenti di competenza della Direzione generale funzionali all'attuazione ed al monitoraggio del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015-2017: coinvolgimento degli stakeholders di riferimento per l'individuazione delle esigenze di trasparenza e di integrità ai fini dell'individuazione dei contenuti del Programma per il triennio 2015-2017; selezione, elaborazione ed aggiornamento dei dati da pubblicare per l'annualità 2015; monitoraggio dell'attuazione del Programma per quanto di competenza; ricognizione dei servizi, per i profili di competenza, ai fini dell'aggiornamento degli standard di qualità dei servizi e del loro monitoraggio. |
| <b>Responsabile</b>   | PENNESI PAOLO  |
| <b>Referente</b>  |  |
| <b>Altri Uffici del Ministero coinvolti</b>   | Segretariato Generale, tutte le Direzioni generali   |
| <b>Strutture e/o soggetti esterni coinvolti</b>                                     | -  |
| <b>Data di inizio</b>   | 01/01/2015   |
| <b>Data di completamento</b>  | 31/12/2015   |
| <b>Punteggio massimo attribuibile nella valutazione della performance operativa</b> | 7/70   |

### INDICATORI

VALORI TARGET

| Codice | Descrizione                              | Metodo di calcolo   | Tipo               | 2015   |
|--------|--|---|--------------------|--------|
| 1      | Realizzazione delle attività programmate | Somma delle percentuali di realizzazione delle fasi ponderate per i rispettivi pesi | Risultato (output) | 100.00 |

### FASI DI ATTUAZIONE DELL'OBIETTIVO OPERATIVO

| Codice  | Fase  | Inizio     | Termine    | Risultato atteso   | Peso % della fase |
|---------|---|------------|------------|--|-------------------|
| A.1.1.1 | Coinvolgimento degli stakeholders di riferimento per l'individuazione delle esigenze di trasparenza e di integrità ai fini della definizione dei contenuti del Programma per la trasparenza e l'integrità 2015-2017, nonché dell'aggiornamento degli standard di qualità. | 01/01/2015 | 31/12/2015 | Report da inviare all'organo di vertice amministrativo ed al Responsabile per la trasparenza ai fini della definizione dei contenuti del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015-2017. | 20%               |

|               |   |            |            |  |             |
|---------------|---|------------|------------|--|-------------|
| A.1.1.2       | Selezione, elaborazione ed aggiornamento dei dati di competenza da pubblicare ai fini dell'attuazione delle misure previste dal Programma per la trasparenza e l'integrità 2015-2017, con specifico riferimento all'annualità 2015. | 01/01/2015 | 31/12/2015 | Inserimento dei dati negli applicativi informatici per l'attuazione delle misure in materia di trasparenza e/o trasmissione dei dati ai fini della pubblicazione secondo le modalità indicate dal Responsabile per la trasparenza. | 30%         |
| A.1.1.3       | Aggiornamento degli standard di qualità dei servizi e dei procedimenti. Monitoraggio delle attività di riferimento.   | 01/01/2015 | 31/12/2015 | Elaborazione e trasmissione dei dati, anche ai fini della loro pubblicazione e Report all'organo di vertice amministrativo ed al Responsabile per la trasparenza.  | 30%         |
| A.1.1.4       | Monitoraggio delle azioni di competenza in attuazione del Programma per la trasparenza e l'integrità 2015-2017, con specifico riferimento all'annualità 2015.   | 01/01/2015 | 31/12/2015 | Report da inviare all'organo di vertice amministrativo ed al Responsabile per la trasparenza, secondo le modalità e le tempistiche indicate ai sensi di legge e dal Segretariato Generale.   | 20%         |
| <b>Totale</b> |   |            |            |  | <b>100%</b> |

### **3.3 Indicazione degli Uffici e dei dirigenti coinvolti per l'individuazione dei contenuti del Programma.**

Come sopra anticipato, al completamento del processo di riorganizzazione delle strutture dell'Amministrazione, verrà data piena attuazione all'art.2, comma 2, lett. c) del D.P.C.M. 14 febbraio 2014, n. 121, che ha previsto un posto funzione dirigenziale di livello generale per i compiti di Responsabile della prevenzione della corruzione ai sensi dell'articolo 1, comma 7, della legge 6 novembre 2012, n. 190 e per quelli di Responsabile della trasparenza ai sensi dell'articolo 43 del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 e che, incardinato nella struttura del Segretariato generale, sarà responsabile del procedimento di formazione, adozione, attuazione e monitoraggio del Programma.

Il processo di elaborazione ed attuazione del Programma prevede anche il coinvolgimento trasversale di tutte le strutture dell'Amministrazione, attraverso un continuo e costante dialogo con tutte le Direzioni Generali, tramite la "Rete dei referenti" per i dati da pubblicare e per le azioni previste dai Programmi, composta da dirigenti designati dall'Ufficio di Gabinetto e da ciascuna Direzione generale.

Tale dialogo continuerà a svilupparsi naturalmente anche in fase attuativa per omogeneizzare il più possibile, anche sotto il profilo qualitativo, la notevole mole di dati e di informazioni da rendere pubblici in attuazione degli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa vigente.

### **3.4 Modalità di coinvolgimento degli *stakeholders* e risultati di tale coinvolgimento**

In linea generale, l'Amministrazione intensificherà il suo impegno nel coinvolgimento degli *stakeholders*, considerati non solo come fruitori di servizi e destinatari delle politiche intraprese, ma come soggetti attivi e partecipativi, sia nella fase ascendente della programmazione che in quella discendente della realizzazione degli obiettivi e della rendicontazione dei risultati.

Nell'ambito dello svolgimento delle proprie attività, questa Amministrazione realizza, già da tempo, nelle varie Direzioni generali in cui è articolata ed attraverso i vari organismi partecipati da *stakeholders* esterni, pratiche di confronto e di coinvolgimento attivo di soggetti istituzionali e della società civile, mediante i periodici incontri istituzionali per i lavori di consulte, osservatori, organi collegiali e commissioni consultive, favorendo costantemente quel principio dialogico che costituisce la base del rapporto con gli *stakeholders*.

Come specificato nel paragrafo successivo, il presente Programma è adottato ai sensi del ai sensi dell'articolo 10, comma 1, del decreto legislativo 14 marzo 2014, n.33, e successive modifiche ed integrazioni, che prevede il coinvolgimento delle associazioni rappresentate nel Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU).

Il Ministero svilupperà, altresì, le modalità di consultazione per la prosecuzione dei confronti, già in essere con i diversi portatori di interesse nelle fasi di impostazione delle attività di competenza, di sviluppo delle linee programmatiche e della rendicontazione dei risultati raggiunti, secondo modalità semplici ed efficaci e senza aggravii procedurali.

Nel grafico seguente sono sintetizzate le principali categorie di *stakeholders* coinvolte nell'ambito delle diverse politiche del Ministero, con le specifiche relazioni intercorrenti.



**Grafico 4: Principali categorie di *stakeholders* del Ministero del lavoro e delle politiche sociali**

Con riferimento specifico all'erogazione dei servizi ed al fine di accrescerne la qualità, negli ultimi anni sono stati compiuti importanti passi in avanti lungo la strada dell'innovazione e della modernizzazione degli Uffici centrali e territoriali del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Tuttavia l'aumento dei bisogni, tradizionali e nuovi, dei cittadini e delle imprese, impone una risposta adeguata in un'ottica di miglioramento continuo, in linea con le aspettative ed esigenze attuali.

La realizzazione degli obiettivi fissati dal Governo in tale direzione impone anche a questa Amministrazione di operare concretamente affinché di tutti i cambiamenti in atto possano beneficiare direttamente i cittadini e le imprese, consentendo loro un accesso rapido ed agevole ai servizi erogati.

Il ricorso ai sistemi avanzati di comunicazione, imperniati sulla firma digitale, sul documento informatico, sull'utilizzo della posta elettronica, connessi ad un uso crescente delle reti telematiche, comporta già una trasformazione radicale nei rapporti tra le Pubbliche Amministrazioni e tra queste ed i cittadini.

Nell'ottica di una progressiva espansione della conoscibilità dei processi e delle linee operative curati dal Ministero, e di conseguire il maggior coinvolgimento proattivo degli *stakeholders* di riferimento, in osservanza alle indicazioni generali già formulate dalla CiVIT nella delibera n. 3 del 2012, a fine 2013, è stato implementato in apposita sezione del sito web istituzionale un questionario di “customer satisfaction”.

Lo strumento di consultazione *online*, ad accesso libero ed anonimo, consente di conoscere la percezione del grado di soddisfazione degli utenti in ordine a tutti i servizi erogati da parte degli Uffici centrali e territoriali dell'Amministrazione, con la rilevazione dei comuni *standards* di cortesia, qualità, ascolto ed efficienza al servizio del cittadino/cliente/utente, al fine di migliorare la qualità dei servizi stessi e rafforzare il rapporto di fiducia tra Amministrazione e cittadini.

Mediante tale questionario – che è stato reso estremamente chiaro, anche attraverso una grafica colorata ed intuitiva - viene richiesto a ciascun interessato di esprimere una valutazione con un punteggio da 1 (insoddisfatto) a 6 (pienamente soddisfatto) sul servizio/informazione fruito presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali nell'anno solare di riferimento, contemplando sia gli aspetti contenutistici del servizio stesso, sia quelli inerenti le capacità professionali e relazionali del personale adibito.

| CAPACITA' DI RISPOSTA DEL PERSONALE  |  |                       |  |                       |  |                        |
|--|---|-----------------------|--|-----------------------|---|------------------------|
|  | 1   | 2                     | 3  | 4                     | 5   | 6                      |
|  | Insoddisfatto   | Poco soddisfatto      | Sufficientemente soddisfatto   | Soddisfatto           | Molto soddisfatto   | Pienamente soddisfatto |
| Soddisfazione per la soluzione del servizio richiesto ed erogazione del servizio in modo efficace, elastico e flessibile                                   | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>  |
| Competenza e preparazione del personale, ed erogazione del servizio in maniera efficiente ed empatica, in modo da fornire un servizio personalizzato       | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>  |
| Completezza delle informazioni ricevute ed erogazione del servizio in modo trasparente   | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>  |
| Chiarezza delle informazioni ricevute ed erogazione del servizio in maniera equa, in modo da garantire un trattamento paritario a tutti i possibili utenti | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/>  |

|  |                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Tempestività delle risposte ed erogazione del servizio in modo continuo e regolare, senza interruzioni | <input type="radio"/> |
| Comprensibilità e facilità di compilazione dei modelli e degli stampati                                | <input type="radio"/> |

**Grafico 5: Una sezione del Questionario di “customer satisfaction”**

E’ stato preso a riferimento, per questa prima analisi, l’elenco dei servizi di cui al D.M. del 14 settembre 2012.

L’applicativo realizzato sarà in seguito integrato con i nuovi servizi erogati dall’Amministrazione, elencati nel D.M. del 19 dicembre 2013<sup>2</sup> (con il quale sono stati individuati gli standard di qualità dei servizi erogati dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali), provvedimento che dovrà comunque essere ulteriormente aggiornato alla luce delle modifiche e delle novità introdotte con le norme di recente approvate in tema di riorganizzazione dell’Amministrazione centrale e territoriale del lavoro.

Nel corso del 2014, annualità di riferimento, sono pervenuti complessivamente 23 questionari, i cui principali esiti sono riassunti nel seguente prospetto di sintesi:

---

<sup>2</sup> Registrato dalla Corte dei Conti in data 25/02/2014.

**Sintesi dei principali esiti della Customer Satisfaction**

|    |                              |  |
|----|------------------------------|--|
| 14 | M                            | GENERE                                     |
|    | F                            |  |
| 4  | Nord                         | RESIDENZA                                  |
|    | Centro                       |  |
|    | Mezzogiorno                  |  |
| 11 | 26 - 45                      | ETA'                                       |
|    | 46 - 55                      |  |
|    | Oltre 65                     |  |
| 8  | Celibe / Nubile              | STATO CIVILE                               |
|    | Coniugato / a                |  |
|    | Vedovo / a                   |  |
| 1  | Qualifica professionale      | TITOLO DI STUDIO                           |
|    | Diploma                      |  |
|    | Università                   |  |
| 13 | Disoccupato                  | PROFESSIONE                                |
|    | Lavoratore dipendente        |  |
|    | Dipendente pubblico          |  |
|    | Libero professionista        |  |
|    | Pensionato                   |  |
|    | Altro                        |  |
| 24 | Pienamente soddisfatto       | CAPACITA' DI RISPOSTA DEL PERSONALE        |
|    | Molto soddisfatto            |  |
|    | Soddisfatto                  |  |
|    | Sufficientemente soddisfatto |  |
|    | Poco soddisfatto             |  |
|    | Insoddisfatto                |  |
| 22 | Pienamente soddisfatto       | CAPACITA' RELAZIONALI DEL PERSONALE        |
|    | Molto soddisfatto            |  |
|    | Soddisfatto                  |  |
|    | Sufficientemente soddisfatto |  |
|    | Poco soddisfatto             |  |
|    | Insoddisfatto                |  |
| 17 | Pienamente soddisfatto       | AMBIENTE DELL'UFFICIO                      |
|    | Molto soddisfatto            |  |
|    | Soddisfatto                  |  |
|    | Sufficientemente soddisfatto |  |
|    | Poco soddisfatto             |  |
|    | Insoddisfatto                |  |
| 11 | Pienamente soddisfatto       | SITO INTERNET<br>www.lavoro.gov.it         |
|    | Molto soddisfatto            |  |
|    | Soddisfatto                  |  |
|    | Sufficientemente soddisfatto |  |
|    | Poco soddisfatto             |  |
|    | Insoddisfatto                |  |
| 20 | Pienamente soddisfatto       | GIUDIZIO COMPLESSIVO SUI SERVIZI USUFRUITI |
|    | Molto soddisfatto            |  |
|    | Soddisfatto                  |  |
|    | Sufficientemente soddisfatto |  |
|    | Poco soddisfatto             |  |
|    | Insoddisfatto                |  |
| 4  | Non indicato                 |  |
|    | Non indicato                 |  |

**Grafico 6: Sintesi dei principali esiti della “customer satisfaction” per l’anno 2014.**

In proposito è intendimento di questa Amministrazione realizzare processi di miglioramento continuo, anche tenendo conto di quanto suggerito dagli utenti attraverso i questionari di *customer satisfaction* in argomento, proseguendo nelle iniziative già intraprese con riferimento agli standard di qualità dei servizi resi e al monitoraggio dei relativi tempi anche procedurali.

### **3.5 Termini e modalità di adozione del Programma da parte degli organi di vertice.**

La disciplina sul programma triennale per la trasparenza e l'integrità, già contenuta nell'art. 11 del D.Lgs, n. 150/2009, è stata modificata in parte dal D.Lgs.n.33/2013 che, tuttavia, all'articolo 10, ne ha confermato l'obbligo di adozione.

Come evidenziato in più occasioni, il programma è strumento di programmazione strettamente collegato al Piano di prevenzione della corruzione ma, al tempo stesso, dovendo mantenere la propria autonomia, ne costituisce una sezione.

Proprio in virtù di questa stretta connessione fra i due Piani, la stessa ANAC ha ravvisato l'opportunità di farne coincidere il termine di adozione, che attualmente è il 31 gennaio di ogni anno<sup>3</sup>.

Per quanto concerne le modalità di adozione del Programma, l'Amministrazione adotta il Programma con Decreto del Ministro.

## **4. Le iniziative di comunicazione della trasparenza.**

Nel fare rinvio alle iniziative di rilevazione della "*customer satisfaction*", di cui si è già detto, costituisce un impegno prioritario per l'Amministrazione individuare e selezionare i "*target*" di riferimento per i singoli servizi anche confidando nella maggiore attenzione da parte dei cittadini e delle imprese, grazie ai quali l'Amministrazione sarà anche capace di intervenire per rendere i processi ed i servizi sempre più efficienti, efficaci e di facile accesso alle variegate fasce di cittadini-utenti.

L'Amministrazione, del resto, solo attraverso un coordinamento delle reti civiche e la diffusione dei collegamenti telematici, potrà ottenere una crescita autentica del rapporto con i destinatari-*stakeholders* e, più in particolare, della capacità di dialogo e di ascolto degli stessi.

---

<sup>3</sup> Cfr. Delibera CiVIT n. 50/2013.

#### **4.1 Iniziative e strumenti di comunicazione per la diffusione dei contenuti del Programma e dei dati pubblicati.**

Il principale strumento di comunicazione e diffusione dei contenuti del Programma è rappresentato dalla sua pubblicazione sul sito istituzionale, sezione "Amministrazione Trasparente" ai sensi dell'art. 10, c. 8, lett. b) del D. Lgs. n. 33/2013.

Il programma è inoltre pubblicato sulla pagina intranet del Ministero.

Il Segretariato Generale, in qualità di Responsabile, ne assicura, altresì, la conoscenza e l'approfondimento attraverso l'emanazione di note/circolari, la convocazione periodica della rete dei referenti, la convocazione di conferenze dei Direttori Generali, incontri e riunioni bilaterali.

#### **4.2 Organizzazione e risultati attesi delle Giornate della trasparenza**

Il D. Lgs. 150/2009 prevede l'organizzazione in capo alle varie Amministrazioni di momenti di consultazione pubblica sulle tematiche relative alla *performance* e alla trasparenza. Le consultazioni sono rivolte ai principali *stakeholders* di riferimento.

L'art. 10, comma 6, del D.lgs. 33/2013 statuisce che ogni Amministrazione presenti "il Piano e la Relazione sulla performance<sup>4</sup> alle associazioni di consumatori o utenti, ai centri di ricerca e a ogni altro osservatore qualificato, nell'ambito di apposite "Giornate della trasparenza".

Il Ministero del lavoro e delle politiche sociali, nel corso dell'attuale programmazione - in linea con l'orientamento dell'ANAC esplicitato nella Circolare sulla trasparenza n. 1/2014, secondo cui la Giornata di cui trattasi gioca un ruolo chiave nella strategia di dialogo e ascolto degli *stakeholders* delle Amministrazioni - intende organizzare nel corso dell'attuale programmazione la "Giornata della trasparenza".

Tale iniziativa va ad implementare il metodo già adottato dall'Amministrazione, improntato sulla cultura del confronto, che si è realizzato attraverso le iniziative di promozione di pratiche di coinvolgimento attivo dei soggetti istituzionali e della società civile.

Al riguardo, già pregresse esperienze si sono sviluppate in periodici incontri istituzionali nell'ambito di tavoli di lavoro, di consulte, di osservatori, di organismi e di commissione consultive.

La *Giornata della trasparenza* costituirà certamente un'occasione privilegiata di ascolto e confronto con ogni soggetto portatore di interesse sui principali aspetti dell'azione amministrativa, e sarà strutturata in due "filoni" principali.

Una parte sarà finalizzata a diffondere, promuovere e far conoscere gli strumenti utilizzati dal Ministero per il raggiungimento dei propri fini istituzionali; verranno pertanto illustrate ai propri *stakeholders* - in un importante momento di incontro e dialogo - sia l'attività svolta in materia di trasparenza, prevenzione della corruzione, servizi al pubblico, sia le iniziative e le

---

<sup>4</sup> Di cui all'art. 10, comma 1, lettere a) e b), del D.lgs. 150/2009.

strategie che l'Amministrazione ha posto in essere ed intende implementare per la soddisfazione dei bisogni dell'utenza.

Un secondo momento vedrà coinvolti gli Organi di vertice politico ed amministrativo, nonché il Responsabile dell'OIV ed il Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, i quali affronteranno i temi della Performance, Prevenzione della Corruzione e Trasparenza all'interno del Ministero del Lavoro e delle politiche sociali.

## **5. Processo di attuazione del Programma**

L'aggiornamento del programma viene realizzato costantemente dal Responsabile per la trasparenza attraverso svariate iniziative che si estrinsecano in un costante coordinamento di tutte le Direzioni Generali che viene condotto attraverso apposite riunioni, anche informali, con i componenti della rete dei referenti per la Trasparenza con una continua e massiccia corrispondenza, anche via e-mail, con tutti i CdR, nonché con un continuo e diretto impegno dedicato in contatti telefonici che si rendono indispensabili nell'espletamento delle attività stesse.

Con riferimento alla rete dei Referenti si segnala in particolare, in continuità con quanto concordato nella riunione tenutasi il 10 luglio 2014 nella quale, con riferimento all'applicativo deputato all'inserimento dei dati finalizzati alla pubblicazione, è stato programmato un ampliamento e/o integrazione delle funzionalità ad oggi definite, anche in ragione delle prescrizioni dell'art.23 del D. Lgs. n. 33/13.

L'intendimento è volto al fine di procedere alla realizzazione di un nuovo applicativo unico in cui riversare tutta la mole di informazioni acquisite e registrate.

Inoltre tutti i CDR saranno continuamente coinvolti nelle verifiche interne circa la corretta applicazione degli oneri informativi introdotti e/o eliminati in attuazione di quanto previsto dall'art. 34 del D. Lgs. n. 33/2013 anche attraverso il ricorso allo scadenziario degli obblighi per i cittadini e le imprese, come da precedenti circolari del Segretariato Generale.

Riveste carattere prioritario, inoltre, nell'attuazione del Programma, un'attività di monitoraggio costante del sito *web* volta alla verifica degli adempimenti effettuati dall'Amministrazione connessi agli obblighi di pubblicazione dei dati cui la stessa è tenuta ai sensi del D. Lgs. n. 33/2013 e a fornire ogni *input* che si renda necessario all'adeguamento del sito alla normativa vigente.

Fermo restando che il monitoraggio è svolto per la verifica dell' adempimento degli obblighi in materia di trasparenza, è stata prestata particolare attenzione alla rilevazione dei dati relativi agli incarichi conferiti e autorizzati al personale, dirigenziale e non dirigenziale dell'Amministrazione, nonché a soggetti terzi, che vengono aggiornati costantemente e che, tempestivamente, vengono pubblicate sul sito istituzionale, sezione "Amministrazione trasparente".

Particolare, attenzione viene prestata al monitoraggio di ogni attività di formazione sulle tematiche della trasparenza rivolte ai dirigenti di livello non generale ed al personale delle aree

funzionali, curate dalla Direzione generale per le politiche del personale, l'innovazione organizzativa, il bilancio-Ufficio Procedimenti Disciplinari (D.G. PIBLO-UPD).

Il monitoraggio, già in atto nel corso dell'annualità 2014, avrà particolare riferimento alle spese erogate ai sensi dell'art. 14 del D. Lgs. n. 33/2013 e con riferimenti ai dati *ex art.* 22 del medesimo decreto.

Inoltre, verrà posta attenzione alle informazioni concernenti i dati relativi ai siti istituzionali e alla *intranet* degli Uffici territoriali.

Inoltre, come già accennato, dopo il completamento della riorganizzazione, il Responsabile per la trasparenza procederà ad acquisire tutti i relativi contributi dalle varie Direzioni Generali anche relativamente agli *standard* di qualità dei servizi.

Dunque, l'Amministrazione proseguirà nelle attività di mappatura che, come rappresentato nella delibera CiVIT n. 3 del 2012, costituiscono un processo dinamico e continuo finalizzato al miglioramento della qualità dei servizi prestati, tenuto conto degli esiti dell'indagine sul grado di soddisfazione degli utenti.

### **5.1 Individuazione dei Dirigenti responsabili della pubblicazione e dell'aggiornamento dei dati**

All'attuazione del Programma concorrono tutte le Direzioni Generali dell'Amministrazione, coordinate dal Responsabile per la trasparenza nella persona del Segretario Generale, pro tempore, fino alla nomina del nuovo Dirigente Generale a ciò preposto *ex art.* 2, co. 2, lett. C) del citato D.P.C.M. n. 121/2014.

La responsabilità, in capo al Responsabile della Trasparenza, si estrinseca nell'osservanza e nella vigilanza sull'attuazione di tutte le misure in materia di trasparenza previste nel presente programma e relative alla selezione, elaborazione e aggiornamento dei dati che devono obbligatoriamente essere pubblicati.

Per ciascuna Direzione Generale, responsabile per i dati da pubblicare e per ogni azione prevista nel Programma, è il dirigente Referente, designato dal Direttore generale, in qualità di componente della rete dei referenti, coordinata dal Responsabile che ha il delicato compito di svolgere il necessario coordinamento al fine di garantire l'assolvimento degli adempimenti previsti dal programma stesso, entro i termini ai sensi dell'articolo 43, comma 3 del D. Lgs. n. 33/2013.

Ciascun Direttore Generale è responsabile dell'obiettivo strategico triennale, di carattere strutturale, previsto nel Piano della performance per ciascuna Direzione generale, denominato "Attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità del Ministero del lavoro e delle politiche sociali", volto ad assicurare gli adempimenti in materia di trasparenza e d'integrità, la partecipazione concreta all'attuazione del Programma ed alla normativa in materia.

Un ruolo determinante è svolto, in tal senso, dalla Direzione generale per le politiche del personale, l'innovazione organizzativa, il bilancio-Ufficio Procedimenti Disciplinari, che cura le

complesse attività di acquisizione dei dati relativi agli Uffici territoriali, fornendo al contempo riscontro al Segretariato Generale.

A seguito della riorganizzazione, la Direzione generale dei sistemi informativi dell'innovazione tecnologica e della comunicazione mantiene il ruolo e i compiti in merito alle attività di pubblicazione dei dati, nel rispetto del criterio dell'“usabilità” degli stessi, in linea con le indicazioni fornite dalla CiVIT con la delibera n. 2 del 2012 e con la delibera n. 50/2013 prima richiamate.

## **5.2 Individuazione di eventuali referenti per la trasparenza e specificazione delle modalità di coordinamento con il Responsabile della trasparenza.**

Nella sezione "Amministrazione Trasparente" sono pubblicate:

- 1) la Tabella, contenente la composizione della rete dei referenti per i dati da pubblicare e per le azioni previste dal Programma triennale per la Trasparenza e l'integrità la Trasparenza per gli anni 2015 – 2017;
- 2) la Tabella contenente la composizione della rete dei referenti per la prevenzione della corruzione per gli anni 2015 – 2017;
- 3) la Tabella contenente la composizione del gruppo di lavoro per il supporto tecnologico ed informatico ai fini della pubblicazione dei dati previsti dal Programma triennale per la trasparenza e l'integrità per gli anni 2015 – 2017.

Come già specificato, la Rete dei referenti per i dati da pubblicare e per le azioni previste dal Programma, composta da dirigenti designati dall'Ufficio di Gabinetto per gli Uffici di diretta collaborazione e da ciascuna Direzione generale, realizzano il coordinamento tra i vari attori attraverso un continuo e costante dialogo con tutte le Direzioni Generali.

Secondo le necessità, saranno convocate le Conferenze dei Direttori Generali dell'Amministrazione con il coordinamento del Segretario Generale nella qualità di Responsabile ai sensi dell'articolo 43 del D. Lgs. n. 33/2013.

## **5.3 Misure organizzative volte ad assicurare la regolarità e la tempestività dei flussi informativi**

La pubblicazione dei documenti e dei dati, successiva a tutte le attività preliminari di ricognizione e coordinamento dei flussi informativi, risponde ai requisiti previsti dall'articolo 6 del D. Lgs.33/2013 e alle indicazioni fornite dall' ANAC, nell'allegato 2 della più volte citata delibera n. 50/2013.

Sotto un profilo sostanziale, con la nuova normativa, vengono ribaditi e rafforzati gli obblighi di pubblicazione e maggiormente dettagliati i dati da portare a conoscenza degli interessati.

La sezione "Amministrazione Trasparente" viene costantemente aggiornata ed implementata con l'inserimento dei dati aggiornati ed arricchita dalla pubblicazione di iniziative volte a garantire la legalità e lo sviluppo dell'integrità. L'individuazione delle modalità tecniche per la pubblicazione dei dati è avvenuta sin dall'inizio e proseguirà nel rispetto di quanto stabilito dalle linee guida dell'ANAC e dai singoli disposti normativi, di cui al D. Lgs. n. 33/2013.

In particolare, i dati per i quali è previsto un aggiornamento tempestivo - a titolo meramente esemplificativo, gli incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti a dipendenti pubblici e ad altri soggetti - vengono aggiornati, volta per volta, a seguito delle modifiche intervenute e su iniziativa delle Direzioni Generali di riferimento.

Per altri dati, invece, è necessario effettuare aggiornamenti con scadenze periodiche (per esempio, cadenza trimestrale, per i tassi di assenza del personale dipendente, semestrale per i provvedimenti amministrativi ex art.23 D. Lgs. n.33/2013 o annuale per la mappatura degli standard di qualità dei servizi, ecc.).

Infine, ulteriori dati potranno essere oggetto di aggiornamento eventuale (dovuto, ad esempio, ad esigenze derivanti dal nuovo assetto organizzativo del Ministero o di attivazione di ulteriori procedure di interesse).

Relativamente al formato dei documenti, delle informazioni e dei dati oggetto di pubblicazione, si fa riferimento alle definizioni contenute nell'articolo 1, commi 32, 35, 42 della legge 190/2012 ed a quanto disposto dal Codice dell'amministrazione digitale (art. 68, comma 4, del D. Lgs. n. 82/2005, nel pieno rispetto dell'art. 7 del D. Lgs. n.33/2013).

Relativamente ai dati di posta elettronica certificata, già dal 2011 risultano dotate di apposito indirizzo tutte le Direzioni generali, nonché le direzioni regionali del lavoro e le direzioni territoriali del lavoro: gli indirizzi di posta elettronica sono pubblicati sul sito istituzionale.

Si fa riserva, all'esito del completamento del processo di riorganizzazione in atto, per le strutture che rappresentino, anche a seguito di istanza da parte degli *stakeholders* di riferimento, l'esigenza di garantire un *back office* sicuro e permanente, di attivare ulteriori indirizzi di posta elettronica certificata.

Il Segretariato Generale, sulla base del percorso metodologico, ormai consolidato, condiviso nell'ambito della Rete dei referenti, ha già coordinato, in collaborazione con la Direzione Generale PIBLO-UPD ed in raccordo con la Direzione Generale dei sistemi informativi, dell'innovazione tecnologica e della comunicazione e con i funzionari della redazione del sito istituzionale, le attività finalizzate all'elaborazione di un applicativo informatico, senza oneri per l'Amministrazione, nel quale, tutte le strutture del Ministero, possono inserire direttamente i dati relativi a tutti gli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa vigente, dati che andranno poi a confluire direttamente nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale.

Si tratta di un importante progetto finalizzato ad una migliore accessibilità dei dati e delle informazioni in possesso dell'Amministrazione, ed, al contempo ad una notevole semplificazione delle procedure interne, in modo tale che la trasparenza da misura di prevenzione si trasformi anche in una opportunità per l'Amministrazione.

Questo garantirà una piena fruibilità dei dati da parte di tutti gli interessati, e contribuirà a rendere l'Amministrazione sempre più in linea con il principio di accessibilità totale stabilito dal Legislatore, per favorire ogni forma di controllo sull'effettivo perseguimento delle funzioni istituzionali e sul corretto utilizzo delle risorse pubbliche, anche alla luce dei disposti in materia di anticorruzione.

Nel sito sono presenti diversi motori di ricerca che assicurano la regolarità e la tempestività dei flussi informativi (es. <http://www.lavoro.gov.it/Strumenti/PubblicitaLegale/Pages/default.aspx>; <http://www.lavoro.gov.it/Strumenti/normativa/Pages/default.aspx>; <http://www.lavoro.gov.it/Strumenti/StudiStatistiche/ProfiliInternazionali/Pages/default.aspx>; <http://www.lavoro.gov.it/Strumenti/biblioteca/Pages/default.aspx>; <http://www.lavoro.gov.it/Ministero/AreaTrasparenza/BandiGara/Pages/default.aspx?t=AvvisiBandiHome>; <http://www.lavoro.gov.it/Ministero/AreaTrasparenza/ConsulentiCollaboratori/Pages/AttribuzioniEconomiche.aspx>

#### **5.4 Misure di monitoraggio e di vigilanza sull'attuazione degli obblighi di trasparenza a supporto dell'attività di controllo dell'adempimento da parte del responsabile della trasparenza**

Ai sensi dell'articolo 43, comma 2 del D. Lgs. n. 33/ 2013, il Responsabile per la trasparenza, quale referente della trasparenza, provvede all'aggiornamento del Programma che al suo interno prevede specifiche misure di monitoraggio e di vigilanza sull'attuazione degli obblighi di trasparenza e iniziative in rapporto con il Piano anticorruzione.

Infatti, ai sensi dell'articolo 10, comma 2 del medesimo decreto vengono definite le misure, i modi e le iniziative volti all'attuazione degli obblighi di pubblicazione oltre alle misure organizzative volte ad assicurare la regolarità e la tempestività dei flussi informativi con la promozione di livelli di trasparenza sempre maggiori.

In ottemperanza di quanto stabilito al comma 7 del suddetto decreto, nell'ambito del Piano della Performance vengono specificate le modalità, i tempi di attuazione, le risorse (umane e finanziarie) dedicate e gli strumenti di verifica del rispetto di un adeguato livello di trasparenza e la legalità e lo sviluppo dell'integrità.

Al fine di dare conto di tale attività agli utenti/cittadini, l'Amministrazione comunica ogni iniziativa intrapresa in tema di trasparenza e integrità, sia relativa ad attività svolte che, in ordine a quelle ancora in corso di realizzazione, entro i termini opportunamente individuati.

Gli esiti del monitoraggio (ad esempio, relazione semestrale e annuale) sullo stato di avanzamento degli obiettivi di cui alla Direttiva del Ministro nell'ambito del Piano della performance vengono pubblicizzati sull' home page del Ministero e sulla rete intranet.

A fine anno viene trasmesso all'OIV, a cura del Segretariato Generale, un report finale su tutta l'attività svolta nell'esercizio di riferimento.

## **5.5 Strumenti e tecniche di rilevazione dell'effettivo utilizzo dei dati da parte degli utenti della sezione "Amministrazione Trasparente"**

L'indagine di *customer satisfaction* di cui si è detto nel paragrafo 2.4, coerentemente al contenuto del Programma, è da considerare lo strumento più idoneo a capire il grado di utilità e/o di soddisfazione degli *stakeholders* di riferimento sui contenuti che confluiranno nei dati pubblicati nell'ambito della sezione "Amministrazione trasparente".

Attraverso il resoconto, risultante dalle procedure di consultazione, l'amministrazione potrà ritenere opportuno, eventualmente, recepire tutte le proposte utili per l'individuazione di ulteriori interventi nelle fasi successive di elaborazione degli aggiornamenti annuali del Programma.

Alla istruttoria e risposta, relative alle questioni pervenute, provvederanno, tempestivamente, i Direttori degli uffici territoriali in raccordo con la Direzione generale per le politiche del personale, l'innovazione organizzativa, il bilancio- U.P.D. che condurrà il necessario coordinamento, dandone notizia al Responsabile per la trasparenza presso il Segretariato Generale.

## **5.6 Misure per assicurare l'efficacia dell'istituto dell'accesso civico**

Il presente Programma tiene conto del nuovo istituto dell'"accesso civico", introdotto dall'art. 5 del D. Lgs. n. 33 del 2013, ai sensi del quale, sussiste: *"L'obbligo previsto dalla normativa vigente in capo alle pubbliche amministrazioni di pubblicare documenti, informazioni o dati comporta il diritto di chiunque di richiedere i medesimi, nei casi in cui sia stata omessa la loro pubblicazione"*.

Com'è noto, la richiesta di accesso civico non necessita di motivazione ed è gratuita.

La tutela dell'accesso civico è disciplinata dal D. Lgs. 2 luglio 2010, n.104.

L'Amministrazione, sin dall'entrata in vigore del Decreto Legislativo n.33/2013, si è immediatamente attivata al fine di creare l'apposita sottosezione, relativa all'istituto, all'interno della nuova sezione del sito istituzionale denominata "Amministrazione Trasparente" garantendo la piena realizzazione del diritto in capo al cittadino/utente anche attraverso il ricorso al titolare del potere sostitutivo, nei casi di ritardo e mancata risposta, ai sensi del comma 4 della citata normativa.

Nel corso della programmazione, infatti, è previsto un attento monitoraggio in merito all'attuazione ed applicazione di tale istituto.

Nella compilazione del modulo è cura dell'interessato indicare correttamente tutti i riferimenti anagrafici, la tipologia di procedimento ed il relativo oggetto.

Il Dirigente del Servizio Responsabile per materia, entro trenta giorni dal ricevimento della richiesta, procede alla pubblicazione nel sito del dato omesso e contestualmente lo trasmette al richiedente ovvero comunica l'avvenuta pubblicazione e indica il collegamento ipertestuale al dato richiesto.

Se invece le informazioni richieste sono già pubblicate, l'Amministrazione provvede a specificare al richiedente il relativo collegamento ipertestuale.

Nel corso dell'attuale programmazione, si intende svolgere un'attenta attività di monitoraggio sull'efficacia della misura.

## **6 "Dati ulteriori"**

L'Amministrazione ha la facoltà, attribuitale dall'articolo 4, comma 3 del D. Lgs. n. 33/2013, di disporre, nel proprio sito istituzionale, la pubblicazione di dati, informazioni e documenti per i quali la disciplina vigente non preveda alcun obbligo di pubblicazione, facendoli confluire nella Sezione " Amministrazione Trasparente", sotto-sezione "Altri Contenuti".

Si fanno rientrare in tale categoria i dati, indicati qui di seguito, non riconducibili a nessuna delle sotto-sezioni indicate nell'Allegato al d.lgs. 33/2013 che vengono elaborati e aggiornati, con cadenza annuale, trimestrale o mensile.

In particolare, sono presenti:

### **Rapporti annuali sull'attività di vigilanza in materia di lavoro e previdenziale**

Elaborati ai sensi dell'art. 20 della Convenzione 81 sull'ispezione del lavoro nell'industria e nel commercio dell'11 luglio 1947 della Conferenza generale dell'OIL (Organizzazione Internazionale del Lavoro), illustrano i risultati degli accertamenti effettuati dal personale ispettivo del Ministero del lavoro e degli Enti previdenziali.

### **Monitoraggio trimestrale**

Illustra i risultati dell'attività di vigilanza attraverso il cosiddetto "modello breve" che evidenzia, tra l'altro, i seguenti dati: aziende ispezionate, aziende irregolari, n. lavoratori irregolari, n. lavoratori in nero, sanzioni riscosse.

### **Progetto qualità**

Monitoraggio trimestrale relativo all'andamento della qualità dell'azione di vigilanza svolta dagli Uffici territoriali del Ministero del lavoro attraverso la pubblicazione della relativa graduatoria in base ai seguenti indicatori: qualità dell'azione di vigilanza; presenza sul territorio; conciliazioni monocratiche e diffide accertative per crediti patrimoniali.

### **Monitoraggio mensile provvedimenti di sospensione delle attività imprenditoriali**

Potere 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), che rappresenta un nuovo ed incisivo strumento di contrasto al lavoro irregolare in quanto consente al personale ispettivo del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali di sospendere l'attività imprenditoriale nei seguenti casi:

1) impiego di personale non risultante dalla documentazione obbligatoria in misura pari o superiore al 20% del totale dei lavoratori presenti sul luogo di lavoro;

2) in presenza di gravi e reiterate violazioni in materia di tutela della salute e della sicurezza.