



Ministero delle politiche agricole alimentari e forestali

INDIVIDUAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

RELAZIONE ILLUSTRATIVA

Premessa

Le presente relazione illustrativa descrive il processo di individuazione degli standard di qualità dei servizi resi dal Ministero delle politiche agricole alimentari e forestali, con riferimento all'*iter* procedurale, alle strutture del Ministero coinvolte, alla metodologia seguita, nonché alle attività concernenti la mappatura e l'individuazione degli standard di qualità.

1. Quadro normativo di riferimento.

L'articolo, 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n.198, prevede che le amministrazioni pubbliche - al fine di consentire agli interessati la proposizione dell'azione giudiziaria ivi prevista - individuino, fra l'altro, la dimensione degli standard di qualità dei servizi resi, in conformità alle disposizioni contenute nel decreto legislativo 27 ottobre 2009, n.150, coerentemente con le linee guida definite dall'ex Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche - CiVIT, ora denominata Autorità Nazionale Anticorruzione e per la valutazione e la trasparenza delle amministrazioni pubbliche – A.N.AC.

L'articolo 7, comma 1, del D. Lgs. n. 198 del 2009 dispone che: *“In ragione della necessità di definire in via preventiva gli obblighi contenuti nelle carte di servizi e gli standard qualitativi ed economici di cui all'articolo 1, comma 1, e di valutare l'impatto finanziario e amministrativo degli stessi nei rispettivi settori, la concreta applicazione del presente decreto alle amministrazioni ed ai concessionari di servizi pubblici è determinata, fatto salvo quanto stabilito dal comma 2, anche progressivamente, con uno o più decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri, su proposta del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze e di concerto, per quanto di competenza, con gli altri Ministri interessati”*.

L'A.N.AC. ha fornito alle amministrazioni pubbliche le prime linee guida per la definizione degli standard di qualità dei servizi con la delibera n. 88 del 24 giugno 2010 ed è ulteriormente intervenuta sull'argomento con la delibera n. 3 del 5 gennaio 2012.

Successivamente, il recente Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33, “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicazione, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”, ha incluso tra gli obblighi di pubblicazione posti a carico delle amministrazioni, anche quello relativo alla carta dei servizi, disponendo all'art. 32 che *“le*



Ministero delle politiche agricole alimentari e forestali

pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici”;

2. Iter procedimentale.

Nell’ambito della “rete dei referenti per la trasparenza”, formalizzata con Decreto n. 33902 del 26.11.2013, ma che ha iniziato ad operare attivamente dal mese di maggio 2013, all’indomani dell’entrata in vigore del D.Lgs. 33/2013, composta da dirigenti designati da ciascuna Direzione Generale, nonché dai referenti designati dall’Ufficio di Gabinetto, dal Commissario *ad acta ex Agensud* e da un gruppo di lavoro di supporto, con il coordinamento del Responsabile della Trasparenza del Ministero, si è convenuto, fra l’altro, sulla necessità di riavviare le attività finalizzate alla mappatura ed alla rilevazione degli standard di qualità dei servizi, secondo le indicazioni fornite dalle delibere A.N.AC. n.88/2010 e n. 3/2012.

Al riguardo, si è concordato sull’esigenza di un confronto continuo con tutte le strutture dell’Amministrazione, al fine di assicurare il puntuale adempimento degli obblighi previsti dalla legge in materia di trasparenza, tra i quali rientra anche quello inerente alla pubblicazione della carta dei servizi e relativi standard di qualità.

Pertanto, l’Amministrazione ha intensificato le attività volte alla ricognizione dei servizi resi, finalizzate alla mappatura e all’individuazione della dimensione della loro qualità, sulla base delle indicazioni contenute nelle citate delibere e prendendo a riferimento le tabelle allegate alla delibera n. 88/2010 come modello esemplificativo di scheda di individuazione degli standard, con particolare riguardo:

- alle dimensioni della qualità (accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia) ed alle relative sottodimensioni (accessibilità fisica e multicanale; indicazione delle modalità per conoscere il responsabile del servizio, delle procedure di contatto, delle eventuali spese a carico dell’utenza, dei termini di conclusione del procedimento, del risultato atteso; della conformità, dell’affidabilità e della completezza del servizio erogato);
- all’analisi delle principali caratteristiche dei servizi erogati, alle modalità di erogazione; alla tipologia di utenza che usufruisce del servizio;
- all’elaborazione ed alla descrizione degli indicatori di qualità e delle relative formule di calcolo, in linea con i requisiti indicati dalla A.N.AC. di rilevanza, accuratezza, temporalità, fruibilità, interpretabilità e coerenza;
- alla individuazione del valore programmato, verificando preliminarmente le previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti.



Ministero delle politiche agricole alimentari e forestali

Il Responsabile della Trasparenza ha coordinato il processo di mappatura e di definizione degli standard di qualità dei servizi con il coinvolgimento trasversale di tutte le Direzioni generali ed attivando il necessario raccordo con la citata “rete dei referenti”.

L’attività sopra descritta ha portato all’elaborazione di n. 97 tabelle riepilogative, allegate alla presente relazione illustrativa, nelle quali sono individuati gli standard di qualità di alcuni servizi resi dalle strutture del Ministero. Le predette tabelle, che dovranno essere adottate con apposito decreto del Ministro e pubblicate sul sito istituzionale, sezione “Amministrazione Trasparente”, sotto-sezione “Servizi erogati”, riguardano i servizi di seguito elencati:

1. servizio agrometeorologico
2. centralino
3. ufficio Passi ed Informazioni – Contact Center – URP
4. ufficio Passi ed Informazioni – Accoglienza
5. biblioteca
6. gestione procedure concorsuali esterne – reclutamento personale appartenente a categorie protette

7. rilascio autorizzazione alla pesca scientifica
8. riconoscimento istituti scientifici
9. contributi alla ricerca scientifica
10. riconoscimento organizzazione dei produttori
11. licenze di pesca
12. fondo di assistenza alle famiglie dei pescatori deceduti in mare
13. fondo europeo per la pesca

14. riconoscimento dei prodotti DOP e IGP
15. modifica dei disciplinari di produzione dei prodotti DOP e IGP
16. riconoscimento delle STG
17. elenco Nazionale Importatori
18. autorizzazione importazione prodotti biologici
19. frutta nelle scuole
20. procedura nazionale e comunitaria per la presentazione e l’esame delle domande di protezione delle DOP e IGP dei vini e di modifica dei disciplinari
21. autorizzazioni in deroga ad effettuare le operazioni di vinificazione, elaborazione ed imbottigliamento fuori della zona di produzione dei vini DOP e IGP e disciplinari di produzione dei vini DOP e IGP.
22. riconoscimento di Organismo Ufficialmente Autorizzato ad effettuare l’organizzazione di Concorsi enologici
23. commissioni di Appello per l’esame organolettico dei vini DOCG e DOC rispettivamente per l’Italia settentrionale, l’Italia centrale e l’Italia meridionale ed



Ministero delle politiche agricole alimentari e forestali

insulare

24. iscrizione albo degli esperti in materia di ricerca sul sistema agricolo
25. concessione di contributi per la realizzazione di programmi di valorizzazione, divulgazione e trasferimento dei risultati della ricerca e la sperimentazione agraria
26. servizio sementi e fitosanitario
27. servizio sementi
28. servizio materiali di moltiplicazione
29. servizio fertilizzanti
30. servizio fitosanitario

31. adempimenti amministrativi ICQRF
32. prevenzione e repressione delle frodi nel comparto agroalimentare e dei mezzi tecnici di produzione attraverso programmi di controllo ispettivi e analitici

33. riconoscimento società di corse
34. autorizzazione modifiche societarie
35. autorizzazione ricezione segnale TV ad uso privato

36. verifica ascendenza identità cavallo/deposito DNA
37. registrazione decesso cavallo
38. emissione duplicato passaporto
39. emissione passaporto in sostituzione di attestato di deposito/passaporto non conforme a normativa anagrafe degli Equini
40. regolarizzazione passaporto con destinazione finale/modifica
41. registrazione furto/smarrimento cavallo
42. registrazione ritrovamento cavallo
43. inserimento o re-inserimento microchip
44. modifica dati segnaletici
45. registrazione castrazione
46. iscrizione Albo Allevatori
47. registrazione/verifica passaggio di proprietà/affitto leasing
48. attribuzione proprietà con autocertificazione
49. registrazione trasferimento proprietà per successione
50. registrazione trasformazione/trasferimento azienda
51. valutazione in ordine ai requisiti di iscrivibilità cavallo estero a libro genealogico (attività riproduttiva)
52. importazione definitiva cavallo estero per partecipazione a competizioni sportive/attività riproduttiva e rilascio di documento di identificazione
53. emissione passaporto in sostituzione di certificato di deposito per cavalli esteri nati in USA e Canada



*Ministero delle politiche agricole
alimentari e forestali*

54. importazione temporanea per partecipazione a competizioni sportive
55. importazione temporanea per attività riproduttiva
56. parere tecnico per rilascio nulla osta da parte del Mipaaf per esportazioni cavalli per attività riproduttiva/ materiale seminale
57. parere tecnico per iscrizione da parte del Mipaaf del repertorio stalloni

58. registrazione/verifica passaggio di proprietà/affitto/leasing cavallo psi
59. attribuzione proprietà con autocertificazioni cavallo psi
60. registrazione trasferimento proprietà per successione cavallo psi
61. registrazione trasformazione/trasferimento Azienda galoppo
62. temporanea esportazione per partecipazione a corse cavalli psi
63. concessione/rinnovo/variazioni colori galoppo
64. ammissione tirocinio aspirante cavaliere dilettante e gentleman galoppo
65. autorizzazione uso sponsor galoppo
66. verifica ascendenza/identità cavallo psi/deposito DNA
67. attribuzione/cambio nome cavallo psi
68. registrazione decesso cavallo psi
69. emissione duplicato passaporto psi
70. regolarizzazione passaporto con destinazione finale/modifica psi
71. registrazione furto/smarrimento cavallo psi
72. inserimento o re-inserimento microchip cavallo psi
73. modifica dati segnaletici cavallo psi
74. registrazione castrazione cavallo psi
75. registrazione ritrovamento cavallo psi
76. temporanea esportazione, trasformazione in definitiva ed esportazione definitiva cavallo psi
77. importazione definitiva cavallo estero per partecipazione a competizioni sportive/attività riproduttiva cavallo psi
78. importazione definitiva cavallo psi nato all'estero e considerato italiano a decorrere dalla maturazione del diritto dopo 8 mesi dall'entrata in Italia
79. importazione temporanea per partecipazione a competizioni sportive cavallo psi
80. importazione temporanea per attività riproduttiva cavallo psi
81. parere tecnico per iscrizione da parte del MIPAAF al Repertorio stalloni galoppo
82. iscrizione al Registro Sportivo
83. registrazione cavallo psi nato in Italia e rilascio documento di identificazione
84. gestione/registrazione accoppiamenti galoppo
85. disconoscimento paternità e cancellazione dallo *Stud Book* (galoppo)
86. rilascio documentazione prestazioni sportive cavalli (*Performances*) psi
87. rilascio *good standing* a cavalieri che partecipano a corse estere
88. rilascio autorizzazione a montare cavalieri stranieri
89. rilascio/rinnovo patente allievo fantino



Ministero delle politiche agricole alimentari e forestali

90. rilascio/rinnovo patente fantino
91. rilascio/rinnovo patente aspirante G.R. galoppo
92. rilascio/rinnovo patente cavaliere dilettante e gentleman galoppo
93. rilascio/rinnovo patente allenatore galoppo
94. rilascio/rinnovo autorizzazione società di allenamento galoppo
95. rilascio/rinnovo patente caporale scuderia galoppo
96. rinnovo patente caporale scuderia con permesso di allenare galoppo
97. iscrizione lista pagamenti insoddisfatti galoppo

Si fa presente che con Decreto del Ministro delle politiche agricole alimentari e forestali del 31 gennaio 2011, si era già proceduto all'individuazione di una prima tranches di servizi e relativi standard qualitativi, nella fattispecie Ufficio Relazioni con il Pubblico e Biblioteca, e che le tabelle relative ai predetti servizi sono state riproposte anche in questa sede con le opportune modifiche.

Si precisa, inoltre, che per i servizi dal n. 33 al n. 97, relativi alla gestione ex ASSI, le cui funzioni sono transitate al Mipaaf a seguito della soppressione dell'ente disposta con D.L. n. 95/2012, convertito con modificazioni, in L. n. 135/2012, non è stato indicato l'ufficio competente, ma solo la Direzione Generale, non essendo stato ancora emanato, al momento della predisposizione delle schede dei servizi, il decreto ministeriale di individuazione degli uffici di livello dirigenziale non generale e di definizione dei relativi compiti e attribuzioni, in attuazione del D.P.C.M. 27 febbraio 2013, n. 105, recante il regolamento di riorganizzazione del Ministero delle politiche agricole alimentari e forestali, a norma dell'articolo 2, comma 10-ter, del citato D.L. n. 95/2012, convertito, in L. n. 135/2012.

3. Attività di aggiornamento e di integrazione concernenti la mappatura e l'individuazione degli standard di qualità che saranno avviate a partire dall'inizio del 2014.

L'Amministrazione proseguirà, già a partire dall'inizio del prossimo anno, le attività di mappatura e di individuazione delle qualità dei servizi resi - che, come rappresentato nella delibera A.N.AC. n. 3 del 2012, costituiscono un processo dinamico e continuo - con riferimento sia all'aggiornamento e all'integrazione delle tabelle già predisposte, sia all'individuazione di ulteriori servizi e relativi standard qualitativi. In particolare, sarà avviata la mappatura dei servizi erogati dagli uffici territoriali dell'ICQRF - Ispettorato centrale della tutela della qualità e repressione frodi dei prodotti agroalimentari, in relazione ai quali, come evidenziato dall'A.N.AC. nel recente rapporto di monitoraggio sugli obblighi di trasparenza 2013, *“la pubblicazione delle informazioni sui servizi erogati risulta prioritaria, in considerazione delle caratteristiche funzionali di tali articolazioni territoriali, che svolgono attività di prelievo ed analisi di campioni e attività di vigilanza e sanzionatoria”*. Dunque, non vi è dubbio che il lavoro di definizione degli standard di qualità, per la



Ministero delle politiche agricole alimentari e forestali

variegata e complessa attività istituzionale svolta dal Ministero, necessita ancora di vari e ulteriori *step* di completamento e miglioramento. Tra l'altro, come già sopra accennato, molti servizi contenuti attualmente nella Carta dovranno probabilmente essere riproposti nel prossimo aggiornamento della Carta medesima in conseguenza delle modifiche all'assetto organizzativo del Ministero derivanti dal decreto ministeriale, da emanarsi a breve, con il quale saranno individuati gli uffici di livello dirigenziale non generale e definiti i relativi compiti e attribuzioni, in attuazione del D.P.C.M. 27 febbraio 2013, n. 105.

All'esito del completamento del processo adozione delle tabelle relative agli standard di qualità dei servizi resi dall'Amministrazione, allegate alla presenti note metodologiche, si dovrà poi dare avvio alle connesse attività di monitoraggio.

L'amministrazione dovrà infatti prevedere l'adozione di modalità operative, adeguatamente formalizzate e rese trasparenti (per esempio mediante l'adozione di un apposito regolamento), per il monitoraggio continuo e la verifica finale dell'effettivo rispetto degli standard di qualità definiti, nell'ottica del pieno allineamento alle indicazioni fornite dalla A.N.AC.

Si dovrà, pertanto:

- prevedere tempistiche e frequenze di monitoraggio coerenti con la realtà organizzativa e che, ove necessario, tengano conto della rilevanza del singolo servizio considerato;
- indicare le fonti di informazione da utilizzare;
- definire le modalità di documentazione dell'esito del monitoraggio;
- prevedere modalità operative per l'adozione di opportune azioni correttive in caso siano rilevati, in sede di monitoraggio, sensibili scostamenti rispetto agli standard predefiniti o come conseguenza dell'attivazione di meccanismi di indennizzo automatico;
- prevedere modalità di coinvolgimento degli *stakeholder* nelle fasi di progettazione e di analisi dei risultati del monitoraggio.

Inoltre, l'amministrazione dovrà definire modalità operative e relative responsabilità per una corretta ed efficace gestione dei reclami provenienti dagli utenti circa il mancato rispetto degli standard di qualità e dovrà dare avvio anche alle attività finalizzate all'individuazione delle modalità di realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti.

Infine, come già sopra accennato, l'amministrazione intende dare un forte impulso all'attività di mappatura degli *stakeholder*, identificando correttamente i portatori di interesse associati a ciascun servizio al fine di coinvolgerli più attivamente nella fase di definizione degli standard di qualità, in vista del prossimo aggiornamento della Carta dei servizi nonché nelle successive fasi di monitoraggio.

IL RESPONSABILE DELLA TRASPARENZA
Rosalba Carnesecchi