



*Ministero del Lavoro
e delle Politiche Sociali*

DIREZIONE GENERALE PER LE POLITICHE
PREVIDENZIALI E ASSICURATIVE
Divisione VII

Circolare n. 18/2015

Agli Istituti di patronato ed assistenza
sociale

Al Direttore generale della Direzione
generale per l'attività ispettiva

Ai Direttori delle Direzioni
interregionali del lavoro

Ai Direttori delle Direzioni territoriali
del lavoro

Ai Direttori degli Istituti previdenziali
ed assicurativi

Loro Sedi

Oggetto: Decreto Direttoriale del 4 giugno 2015 – art. 13, comma 7, lett. b), della legge n.152/2001, come modificato dall'art. 1, comma 10, lett. e), della legge n.228/2012 (legge di stabilità 2013)

L'articolo 1, comma 10, lettera e), della legge 24 dicembre 2012, n. 228 (legge di stabilità 2013), ha modificato l'articolo 13, comma 7, lettera b), della legge 30 marzo 2001, n. 152, attribuendo rilievo prioritario, ai fini della ripartizione del finanziamento da destinare agli Istituti di patronato, alla qualità dei servizi prestati dai Patronati medesimi.

La relativa verifica è effettuata, come disposto dalla norma novellata, "attraverso una relazione annuale redatta dagli enti pubblici erogatori delle prestazioni previdenziali e assicurative", con riferimento a *standards* qualitativi fissati dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali, sentiti gli Istituti di patronato e di assistenza sociale, nonché INPS e INAIL.

I suddetti *standards* qualitativi sono rilevati sulla base degli indicatori individuati nelle tabelle allegate al decreto direttoriale 4 giugno 2015, provvedimento con il quale è stata data attuazione al citato art.1, comma 10, let. c) della legge di stabilità per il 2013.

Gli indicatori utilizzati sono suddivisi in tre aree di valutazione relative, rispettivamente:

- a) all'attività svolta dal Patronato, presa in considerazione sotto il profilo della qualità e dell'ampiezza della griglia dei servizi resi, in relazione alle istanze presentate dagli assistiti nei confronti degli Enti previdenziali;
- b) al grado di soddisfazione del personale impiegato, con riferimento alla tempestività nei pagamenti delle retribuzioni e nel versamento dei contributi previdenziali, nonché alla stabilità dell'impiego e al livello di formazione garantito;
- c) all'idoneità delle sedi utilizzate dai Patronati, tenendo conto della loro permanenza nel tempo e della loro accessibilità al pubblico, nonché di requisiti organizzativi che coinvolgono anche la corretta archiviazione delle pratiche.

Relativamente agli indicatori di cui alla let. a), si precisa che le corrispondenti informazioni saranno acquisite e gestite direttamente da INPS ed INAIL.

Le modalità indicate alle lett. b) e c) sono da considerarsi ricomprese nell'ambito dell'attività ispettiva esperita dalle Direzioni territoriali del lavoro. In proposito pare opportuno fornire taluni chiarimenti circa l'acquisizione dei relativi dati, che potrà essere effettuata contestualmente alle verifiche ispettive. Le risultanze di tali verifiche sono trasmesse all'INPS e all'INAIL per consentire ai medesimi Istituti la predisposizione della relazione annuale prevista dal citato art. 13, co. 7 lett. b) dalla legge n. 152/2001.

Sono stati predisposti gli allegati **MODELLI A e B** per assicurare comportamenti omogenei degli ispettori del lavoro nella rilevazione dei dati utili per l'applicazione degli indicatori e per la loro successiva trasmissione a questa Direzione generale. A tale riguardo si specifica che:

- Il **MODELLO A** dovrà essere compilato dall'ispettore in sede di redazione dei verbali nel corso di ogni singolo accesso presso ciascuna sede territoriale dei Patronati barrando il riquadro "SI" o il riquadro "NO", laddove sia verificato il rispetto o meno degli indicatori previsti, e di seguito individuati, nonché specificando nel riquadro denominato "OUTPUT" i dati numerici complessivi rilevati;
- Il **MODELLO B** dovrà essere compilato dal Responsabile delle Direzioni territoriali del lavoro in occasione della "relazione annuale riassuntiva dell'attività e dell'organizzazione rilevata". Detta rilevazione dovrà ricoprire, per ciascun Patronato, il livello provinciale. In tale modello dovranno essere, altresì, riportati i dati già inseriti nel **MODELLO A**.

*

INDICATORI RELATIVI AL PERSONALE

1) **Indicatore n. 5 – Tempestività nel pagamento delle retribuzioni**

Il valore dell'indicatore è costituito dal rapporto tra il personale per il quale sono state tempestivamente corrisposte le retribuzioni e il numero totale degli operatori retribuiti. Al fine di consentire al Servizio Ispettivo la verifica del puntuale pagamento delle retribuzioni dei dipendenti della sede territoriale, i Patronati dovranno produrre documentazione certa (es. accredito o bonifico bancario) da cui desumere l'avvenuto pagamento entro i termini previsti dalla contrattazione collettiva di settore. Successivamente a tale verifica, gli Ispettori dovranno contrassegnare nel **MODELLO A**

- il riquadro "SI", se a tutti gli operatori della sede ispezionata sono state corrisposte tempestivamente tutte le retribuzioni dovute nell'anno oggetto di verifica;
- il riquadro "NO", se nell'anno di verifica, non è stata corrisposta puntualmente anche solo una mensilità di retribuzione spettante agli operatori;
- il riquadro "OUTPUT", nel quale dovrà essere indicato il numero dei lavoratori della sede in favore dei quali sono state tempestivamente corrisposte le retribuzioni ed il numero totale del personale retribuito della sede medesima.

2) **Indicatore n. 6 – Tempestività nel pagamento dei contributi**

Il valore dell'indicatore è determinato dal rapporto fra il personale per il quale sono stati tempestivamente versati i contributi e il totale del personale.

Per dimostrare il corretto adempimento gli Ispettori accederanno alla banca dati dell'INPS controllando la posizione contributiva di ogni singolo operatore della sede ispezionata per l'anno oggetto di verifica.

Anche in tal caso gli Ispettori dovranno contrassegnare nel **MODELLO A**:

- il riquadro "SI", se a tutti gli operatori della sede sono stati versati tempestivamente i contributi previdenziali;
- il riquadro "NO", se nell'anno di verifica, non è stata versata puntualmente anche solo una mensilità di contribuzione in favore degli operatori;
- il riquadro "OUTPUT", nel quale dovrà essere indicato il numero di operatori per i quali sono stati versati tempestivamente i contributi ed il numero totale del personale retribuito della sede medesima.

3) **Indicatore n. 7 – Stabilità del personale**

Il valore dell'indicatore è ricavato dall'applicazione della seguente formula:

1-(usciti nel generico anno t / organico al 31.12 dell'anno t-1).

In merito occorre precisare che, nel calcolo dell'entità del numeratore, non dovrà essere conteggiato il personale collocatosi in pensione, né, dovrà essere considerato, onde evitare compensazioni, il personale neoassunto nell'anno *t*. Per la determinazione del denominatore occorrerà fare riferimento al personale in organico alla data del 31 dicembre dell'anno precedente a quello oggetto di verifica.

Anche tale dato dovrà essere riportato nel **MODELLO A**

4) **Indicatore n. 8 - Formazione del personale**

Il valore dell'indicatore è riferito alla mediana del numero di ore di formazione effettuate dall'Istituto di Patronato per operatore. Per consentirne la determinazione, le sedi centrali dei Patronati dovranno fornire annualmente a questa Direzione generale il dettaglio della programmazione relativa alle ore di formazione previste per il personale. Di ogni evento formativo dovrà essere informata la Direzione territoriale del lavoro competente per territorio.

Durante l'accesso ispettivo dovranno essere acquisite ulteriori informazioni utili sulla effettiva partecipazione del personale ai corsi di aggiornamento (es. produzione dei fogli firma relativi alle giornate nelle quali l'operatore ha partecipato al corso) e dovrà essere indicato, nel **MODELLO A**, il numero di operatori delle sedi ispezionate che hanno partecipato a tali eventi formativi.

**

INDICATORI RELATIVI ALLE SEDI

5) **Indicatore n. 9 – Stabilità delle sedi**

Il valore dell'indicatore è espresso dalla seguente formula:

$I = \frac{\text{sedi chiuse nel generico anno } t}{\text{sedi al 31.12 dell'anno } t-1}$. Al numeratore dovranno essere conteggiate esclusivamente le sedi chiuse nell'anno oggetto di verifica senza possibilità di compensazione con eventuali nuove sedi aperte nello stesso periodo considerato, ciò al fine di incentivare i patronati a non trasferire le sedi nel territorio. Tali dati dovranno essere indicati nel solo **MODELLO B** da compilare, a cura delle Direzioni territoriali competenti, nella relazione annuale.

6) **Indicatore n. 10 – Accessibilità delle sedi**

Il valore dell'indicatore è costituito dal rapporto tra il numero delle sedi che rispettano i requisiti di accessibilità e il totale delle sedi. A tale proposito, in fase di accesso ispettivo, occorrerà fare riferimento alla esistenza dei requisiti di accessibilità previsti per gli edifici privati aperti al pubblico dal decreto ministeriale 14 giugno 1989, n.236. La relativa attestazione potrà essere prodotta, ai sensi dell'art. 25 del DPR n.380/01, attraverso:

- il certificato di agibilità;
- la dimostrazione dell'avvenuto formarsi del silenzio assenso sull'istanza di richiesta del certificato medesimo, ai sensi del comma 4 del sopra citato art. 25;
- la dichiarazione del direttore dei lavori o, qualora non nominato, di un professionista abilitato, con la quale si attesta l'agibilità dell'opera realizzata, con le modalità previste dal successivo comma 5-bis.

Gli Ispettori dovranno contrassegnare nel **MODELLO A**:

- il riquadro "SI", se la sede è accessibile e non presenta barriere architettoniche;
- il riquadro "NO", se la sede non è accessibile e presenta barriere architettoniche.

7) **Indicatore n. 11 – Organizzazione delle sedi**

Il valore dell'indicatore è determinato dal rapporto tra punteggio organizzazione totale accertato e punteggio organizzazione totale dichiarato. Gli Istituti di patronato dovranno comunicare a questa Direzione, con la dichiarazione annuale delle sedi regionali, provinciali e zonali presenti sul territorio, il punteggio organizzazione dichiarato, distinto per sede.

Le Direzioni territoriali competenti provvederanno ad indicare nel solo **MODELLO B** i totali rispettivamente del punteggio organizzazione accertato e di quello dichiarato per provincia.

8) **Indicatore n. 12 – Tenuta degli archivi**

Il valore dell'indicatore è ricavato dal rapporto tra sedi caratterizzate da adeguata tenuta degli archivi e totale sedi. L'ispettore dovrà verificare la pronta reperibilità della documentazione relativa all'organizzazione della sede (contratto di locazione, lettere di assunzione del personale, ecc.) e quella relativa all'attività (reperibilità delle pratiche).

In ordine alla reperibilità delle pratiche relative all'attività si ritiene il requisito non rispettato qualora non venga reperita una quantità in misura superiore al 5% di tutte le pratiche dichiarate dalla sede di Patronato ispezionata.

Gli Ispettori dovranno contrassegnare nel **MODELLO A**:

- il riquadro "SI", se è stata prodotta tutta la documentazione necessaria all'ispezione;

- il riquadro "NO", quando non è stata prodotta la documentazione relativa all'organizzazione e/o non sono state esibite un numero di pratiche relative all'attività in misura superiore al 5%.

Si sottolinea infine come il Decreto direttoriale 4 giugno 2015, in considerazione della sostanziale novità degli *standards* introdotti, preveda una prima fase sperimentale di applicazione della durata di 12 mesi a decorrere dal 1° gennaio 2015, utile ai soli fini della verifica della congruità degli indicatori stessi.

IL DIRETTORE GENERALE
(dr.ssa Concetta FERRARI)



MODELLO A

Scheda da allegare al verbale ispettivo

DATI PER LA DETERMINAZIONE DEGLI STANDARDS DI QUALITA'			
INDICATORI	SI []	NO []	OUTPUT
5) Tempestività nel pagamento delle retribuzioni	Barrare nei casi di pieno adempimento	Barrare nei casi di inadempimento	n.... di lavoratori in favore dei quali sono state tempestivamente corrisposte le retribuzioni e n.... totale del personale retribuito
6) Tempestività nel pagamento dei contributi	SI [] Barrare nei casi di pieno adempimento	NO [] Barrare nei casi di inadempimento	OUTPUT n. ... lavoratori per i quali sono stati versati tempestivamente i contributi e n.... totale del personale retribuito
7) Stabilità del personale	Riportare il n.... di operatori usciti nel generico anno t ed il n.... operatori in organico al 31/12 dell'anno t-1		
8) Formazione del personale	Indicare n..... operatori che hanno partecipato ai corsi di formazione nell'anno e n.... operatori in servizio		
10) Accessibilità delle sedi	SI [] La sede è accessibile e non presenta barriere architettoniche		NO [] La sede non è accessibile e presenta barriere architettoniche
12) Tenuta degli archivi	SI [] È stata prodotta tutta la documentazione necessaria all'ispezione		NO [] Non è stata prodotta la documentazione relativa all'organizzazione del patronato e/o non sono state esibite un numero di pratiche in misura superiore al 5% del totale delle pratiche dichiarate dalla sede

MODELLO B

Scheda da allegare alla relazione riguardante le sedi del Patronato presenti nella provincia, da trasmettere al Ministero del lavoro e delle politiche sociali

INDICATORI	DATI PER LA DETERMINAZIONE DEGLI STANDARDS DI QUALITA'
5) Tempestività nel pagamento delle retribuzioni	Indicare il n..... di lavoratori in favore dei quali sono state tempestivamente corrisposte le retribuzioni e il n.... del personale retribuito operante presso le sedi di patronato presenti nella provincia
6) Tempestività nel pagamento dei contributi	Indicare il n. ... lavoratori con tempestivo versamento della contribuzione ed il n..... lavoratori operante nella provincia
7) Stabilità del personale	Riportare il n... di operatori usciti nel generico anno t ed il n... operatori in organico al 31/12 dell'anno t-1
8) Formazione del personale	Indicare il n..... di operatori che hanno partecipato ai corsi di formazione nell'anno e il n.... operatori in servizio nella provincia
9) Stabilità delle sedi	Riportare il n.... di sedi chiuse nel generico anno t ed il n. di sedi al 31/12 dell'anno t - 1 nella provincia
10) Accessibilità delle sedi	Indicare il n.... sedi che rispettano i requisiti di accessibilità ed il n..... di sedi presenti nella provincia
11) Organizzazione delle sedi	Indicare il n..... punti organizzazione accertati dagli ispettori e n..... punti organizzazione dichiarati dal patronato nella provincia
12) Tenuta degli archivi	Indicare il n..... sedi che hanno un'adeguata tenuta degli archivi ed il n..... di sedi presenti nella provincia

