



ORDINANZA DEL DIRIGENTE

N. 48 del 23/03/2015

OGGETTO :

Programma Triennale Trasparenza e Integrità (P.T.T.I.) 2015/2017. Approvazione testo da sottoporre al Consiglio di Amministrazione.

RICHIAMATI:

Il D. Lgs. n. 33 del 14.3.2013, avente ad oggetto *“Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”*;

la Legge 6 novembre 2012 n. 190 *“Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione”*;

la delibera C.d.A. n.10 del 8.4.2013, di approvazione del P.T.T.I. (Programma Triennale Trasparenza e Integrità) aziendale 2013/2015;

la delibera C.d.A. n.9 del 29.4.2014 con cui è stato approvato il Codice di comportamento del personale dipendente e con cui è stato individuato il Responsabile per la prevenzione della corruzione dell'Azienda, nella persona del Direttore, unica figura dirigenziale in Azienda;

l'ordinanza dirigenziale n. 265 del 22.12.2014, di approvazione dello schema di P.T.P.C. (Piano Triennale Prevenzione Corruzione) 2014/16;

DATO ATTO:

che il P.T.T.I. 2013/15, il Codice di comportamento del personale dipendente, nonché lo schema di PTPC 2014/16 sono stati pubblicati nel sito web aziendale, nella sezione *“Amministrazione trasparente”*;

che è stato predisposto l'allegato testo di P.T.T.I. (Programma Triennale Trasparenza e Integrità) 2015/2017;

che il predetto programma verrà approvato dall'organo politico, il Consiglio di Amministrazione aziendale, non appena possibile;

RITENUTO, anche in considerazione del fatto che il C.d.A aziendale è decaduto ed il periodo di prorogatio è terminato a fine dicembre 2014, ai sensi della L.R. n. 27/2005;

- di procedere all'approvazione del predetto testo di P.T.T.I, da sottoporre al C.d.A., una volta ricostituito, per la sua definitiva approvazione;
- di procedere, nelle more dell'approvazione da parte dell'organo politico, alla relativa pubblicazione sul sito web istituzionale nella sezione "Amministrazione trasparente" al fine di darne massima accessibilità;

DISPONE

per tutte le argomentazioni di cui in premessa, qui da intendere integralmente riportate:

di approvare l'allegato schema di Programma Triennale Trasparenza e Integrità (P.T.T.I.) dell'Azienda per il Diritto agli Studi Universitari di Teramo valido per il triennio 2015/17, da sottoporre al C.d.A., una volta ricostituito, per la sua definitiva approvazione;

di procedere, nelle more dell'approvazione da parte dell'organo politico, alla relativa pubblicazione sul sito web istituzionale nella sezione "Amministrazione trasparente" al fine di darne massima accessibilità.

Il Responsabile Ufficio Affari Generali

Dott.ssa M.C. Della Ripa



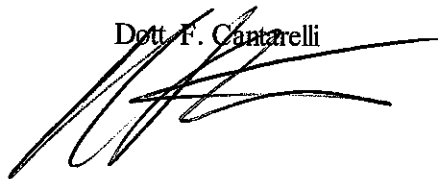
Il Dirigente

Dott. S. Binchi



Il Responsabile Ufficio Affari Finanziari

Dott. F. Cantarelli





A.D.S.U.
Azienda per il Diritto agli Studi Universitari
Teramo

***PROGRAMMA TRIENNALE PER
LA TRASPARENZA E L'INTEGRITA' (P.T.T.I.)
2015 – 2017***

INDICE

PREMESSA

PARTE I - INTRODUZIONE

1.1 Organizzazione e funzioni dell'Azienda

PARTE II - PROCEDIMENTO DI ELABORAZIONE ED ADOZIONE DEL P.T.T.I.

2.1 - Obiettivi strategici in materia di trasparenza ed integrità

2.2 - Collegamento con il P.T.P.C. e con il ciclo della performance

2.3 - Elaborazione del P.T.T.I. e relativa approvazione

2.4 - Le azioni di promozione della partecipazione degli stakeholders

PARTE III – INIZIATIVE DI COMUNICAZIONE

3.1 Iniziative e strumenti di comunicazione

3.2 Organizzazione della giornata della trasparenza

PARTE IV – PROCESSO DI ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA

4.1. I soggetti responsabili della pubblicazione dei dati

4.2. L'organizzazione dei flussi informativi

4.3 - La struttura dei dati e i formati

4.4. Il trattamento dei dati personali

4.5. Tempi di pubblicazione e di archiviazione dei dati

4.6 Sistema di monitoraggio degli adempimenti

4.7 Strumenti e tecniche di rilevazione della qualità dei dati pubblicati

4.8 Controlli, responsabilità e sanzioni

PREMESSA

Il concetto di “trasparenza”, già introdotto dalla legge 241/1990 sul procedimento amministrativo, assume rilievo centrale alla luce della nuova nozione dettata dall’art. 1 del D.Lgs. 14.3.2013, n. 33 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”, che al comma 1 la definisce come: *“accessibilità totale delle informazioni concernenti l’organizzazione e l’attività delle pubbliche amministrazioni, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull’utilizzo delle risorse pubbliche”*.

Il D.Lgs n. 33/2013 lega il principio di trasparenza a quello democratico e ai capisaldi costituzionali di eguaglianza, imparzialità, buon andamento, responsabilità, efficacia ed efficienza nell’utilizzo di risorse pubbliche, integrità e lealtà nel servizio alla nazione.

Sono misure che consentono l’accesso da parte dell’intera collettività a tutte le “informazioni pubbliche”, tramite la pubblicazione sui siti istituzionali di una serie di dati indicati dallo stesso D.Lgs. n. 33/2013, allo scopo ultimo di contribuire alla prevenzione di fenomeni di corruzione, illegalità e cattiva amministrazione.

La pubblicità di dati ed informazioni individuati dal D.Lgs n. 33/2013, nei limiti dallo stesso previsti (con particolare riguardo al trattamento dei dati personali), costituisce oggetto del diritto di accesso civico, che pone in capo ad ogni cittadino la facoltà di richiedere i dati medesimi senza alcuna ulteriore legittimazione.

Il nuovo quadro normativo individua una serie di dati e documenti conoscibili da chiunque, che ogni amministrazione è tenuta a pubblicare nei modi previsti dalla norma sul proprio sito web.

Pertanto l’attuazione puntuale dei doveri di trasparenza diventa oggi elemento essenziale e parte integrante di ogni procedimento amministrativo, finalizzata a consentire forme diffuse di controllo sociale sull’operato delle pubbliche amministrazioni.

Il presente Programma Triennale per la Trasparenza e l’Integrità (in seguito P.T.T.I.) descrive le fasi gestionali interne con cui l’Azienda per il Diritto agli Studi Universitari di Teramo (in seguito Azienda) mette concretamente in atto il principio della trasparenza.

Vi sono descritte le azioni che portano all’adozione dello stesso, le iniziative di comunicazione, le misure organizzative volte ad assicurare la regolarità e la tempestività dei flussi informativi e in generale l’adeguatezza dell’organizzazione interna agli adempimenti previsti dalla legge.

Esso definisce inoltre il quadro essenziale degli adempimenti anche in relazione alle misure tecnologiche fondamentali per un’efficace pubblicazione, che consenta una fruizione completa dei dati attraverso il web.

Il presente P.T.T.I. è redatto sulla base delle disposizioni vigenti in materia, con particolare riferimento alla legge n. 190/2012, al D.Lgs n. 33/2013, ed alle indicazioni fornite dalla CIVIT con proprie deliberazioni.

PARTE 1 - INTRODUZIONE

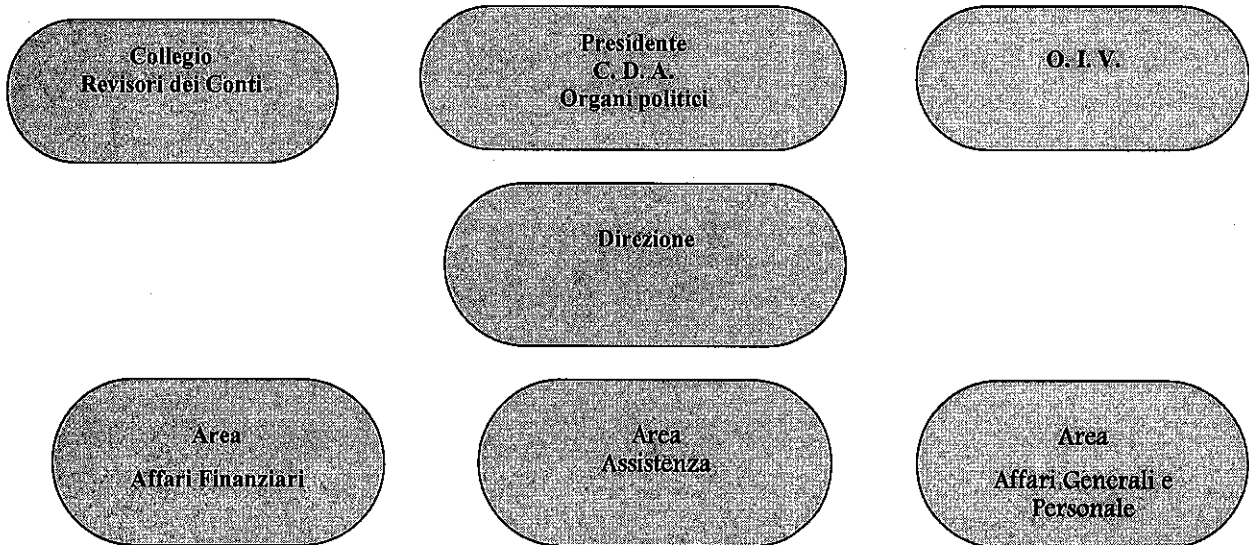
1.1 Organizzazione e funzioni dell'Azienda

L'Azienda è un ente strumentale regionale, istituito con L.R. n. 91 del 6.12.1994, dotato di autonomia amministrativa e gestionale e di personalità giuridica di diritto pubblico.

Suoi organi di direzione politica sono il Presidente, che ne è il legale rappresentante, e il Consiglio di Amministrazione, composto dal Presidente e da quattro componenti, che adotta gli atti programmatici e di indirizzo per l'attività e la gestione aziendale.

Il Direttore, unica figura dirigenziale, ha competenze e responsabilità gestionali proprie del dirigente.

L'attuale assetto organizzativo aziendale è così riassumibile:



La struttura si articola nelle su evidenziate tre aree: Affari Finanziari, Assistenza, Affari Generali e Personale: ognuna raggruppa competenze funzionali all'assolvimento di una o più attività.

Nell'area Affari Finanziari operano attualmente n. 3 unità: n. 1 "Istruttore direttivo" con funzioni di Responsabile; n. 1 "Istruttore"; n. 1 "Esecutore".

Nell'area Assistenza operano attualmente n. 2 unità: n. 2 "Istruttore". Essendo vacante il relativo posto, le funzioni di Responsabile sono svolte, ad interim, dal Responsabile dell'area Affari Finanziari.

Nell'area Affari Generali/Personale opera attualmente n.1 unità: n. 1 "Istruttore direttivo" con funzioni di Responsabile, che si avvale, parzialmente, della figura di "Esecutore" dell'area Affari Finanziari.

Situazione del personale in servizio al 31.12.2014 (n.7 unità su n.14 previste in pianta organica):

Categoria	Posti Pianta organica	Posti coperti
Dirigente	1	1
B	6	1
C	4	3
D	3	2
TOTALE	14	7

Missione istituzionale dell'Azienda è l'erogazione di prestazioni in favore degli studenti universitari, talune sotto forma di sostegno diretto, quali borse di studio e altre forme di beneficio (rimborso spese viaggio, contributi premio tesi laurea, sussidi per diversamente abili, agevolazioni servizio trasporto urbano, ecc.), altre sotto forma di servizi riservati quali ristorazione, sportelli informativi, sala lettura/informatica, ecc. .

Il *core business* aziendale si identifica pertanto in specifiche attività destinate, pressoché esclusivamente, agli studenti universitari.

Il quadro sintetico di ripartizione di funzioni e attività all'interno della struttura aziendale è il seguente:

DIREZIONE	Funzioni proprie del dirigente.
AREA AFFARI GENERALI E PERSONALE	protocollo, posta e archivio; segreteria direzione e organi aziendali; gestione delibere C.d.A. e provvedimenti dirigente; albo pretorio on line; gestione giuridica personale; rapporti sindacali; appalti, acquisti e manutenzioni; contratti; contenzioso; collaborazione pianificazione attività; attività a tempo parziale; attività culturali ricreative, sportive e promozionali; interventi per studenti diversamente abili; servizio trasporti extraurbani; agevolazioni servizi trasporti urbani; contributi tesi di laurea; gestione sala internet; coordinamento sportello ricerca alloggi; coordinamento gestione sito web e comunicazione; servizi statistici e trasmissione dati di competenza dell'area.
AREA ASSISTENZA	borse di studio; mobilità internazionale; sportello informativo studenti; anagrafe studenti per assegnazione fascia fruizione servizi; orientamento; prestiti d'onore; collaborazione pianificazione attività; interventi vari e straordinari; coordinamento interventi e servizi sedi periferiche; servizi statistici e trasmissione dati di competenza dell'area.
AREA AFFARI FINANZIARI	bilancio preventivo; conto consuntivo; contabilità; contabilità IVA e dichiarazioni fiscali; patrimonio e inventario; controllo interno e di gestione; supporto al Collegio dei Revisori; economato e provveditorato; gestione economica e previdenziale del personale; collaborazione pianificazione attività; servizio ristorazione; servizi statistici e trasmissione dati di competenza dell'area.

L'Azienda svolge le sue attività istituzionali garantendo l'accessibilità totale alle relative informazioni da parte degli studenti utenti e della collettività in genere, attraverso il proprio sito web www.adsuteramo.it.

Il responsabile per la trasparenza è individuato nel Direttore che, quale unico dirigente in organico, è anche responsabile della prevenzione della corruzione.

PARTE II - PROCEDIMENTO DI ELABORAZIONE ED ADOZIONE DEL P.T.T.I.

2.1 Obiettivi strategici in materia di trasparenza ed integrità

La trasparenza dell'attività amministrativa rappresenta obiettivo fondamentale dell'amministrazione e viene perseguita da tutti gli uffici e dai rispettivi responsabili.

Essa è oggetto di costante consultazione e confronto tra tutti i soggetti interessati, attraverso un tavolo di lavoro coordinato dal responsabile della trasparenza.

La peculiare presenza di un unico dirigente e, attualmente, di due responsabili di area (su complessive sette unità in servizio), inserita in un ben delineato quadro (per entità e frequenza) dei procedimenti, evidenzia un'organizzazione estremamente semplificata in cui la verifica del rispetto delle regole di pubblicazione dei dati e delle informazioni è attuabile in maniera pressoché sistematica.

I responsabili di area, nell'ambito delle riunioni periodiche di monitoraggio dell'applicazione del piano anticorruzione (in seguito P.T.P.C.), da tenersi almeno due volte l'anno, sono chiamati a verificare, tra l'altro, il rispetto degli obblighi di pubblicazione previsti dal presente P.T.T.I., oltre che il corretto utilizzo delle procedure informatizzate in dotazione agli uffici.

A tal fine essi suggeriscono al Responsabile della trasparenza ogni misura organizzativa che possa favorire la corretta pubblicazione delle informazioni e dei documenti in loro possesso soggetti a tale obbligo.

Le attività di monitoraggio e misurazione della qualità della Sezione "Amministrazione trasparente" del sito istituzionale www.adsuteramo.it sono svolte dall'area Affari Generali, il cui responsabile è chiamato ad informarne puntualmente il Responsabile della trasparenza.

Il Responsabile della trasparenza aggiorna annualmente il P.T.T.I., anche attraverso le proposte e segnalazioni raccolte nelle predette riunioni periodiche, svolgendo un'azione propulsiva sui singoli uffici unitamente al responsabile dell'area Affari Generali.

La misurazione della qualità degli adempimenti di pubblicazione si effettua anche a mezzo del servizio "Bussola della Trasparenza" predisposto dal Dipartimento della Funzione Pubblica, che consente di valutare il sito web attraverso una molteplicità di indicatori, verificandone la corrispondenza a quanto previsto dalla norma ed identificando eventuali errori o inadempienze.

Oltre alla misurazione dell'effettiva presenza dei dati oggetto di obbligatoria pubblicazione, l'Azienda si pone come obiettivo il miglioramento complessivo della qualità del sito web istituzionale, con particolare riferimento ai requisiti di accessibilità e fruibilità.

2.2 Collegamento con il P.T.P.C. e con il ciclo della performance

L'attività di pubblicazione di dati e documenti previsti dalla norma e dal presente P.T.T.I. costituisce parte essenziale delle attività del P.T.P.C. .

Il Responsabile della trasparenza è chiamato a dare conto della gestione delle attività di pubblicazione nell'ambito di ogni iniziativa legata alle misure di prevenzione della corruzione.

Il P.T.T.I. stesso ed i relativi adempimenti rilevano inoltre nell'ambito del ciclo della performance, e sono oggetto di misurazione e rilevazione nei modi previsti dal Sistema di valutazione delle prestazioni del personale adottato dalla Regione, che si applica anche agli enti strumentali (tra cui l'Azienda).

2.3 Elaborazione del P.T.T.I. e relativa approvazione

L'Azienda, a cura del Responsabile della trasparenza, elabora e aggiorna annualmente, di norma entro il 31 gennaio, il P.T.T.I., che viene formalmente adottato con delibera del Consiglio di Amministrazione.

2.4 Le azioni di promozione della partecipazione degli stakeholders

Al fine di qualsiasi coinvolgimento attivo nella realizzazione e valutazione delle attività di trasparenza, l'Azienda individua quali propri stakeholders esterni privilegiati gli studenti dell'Ateneo di Teramo, singolarmente ed in forma associata, certamente i principali destinatari delle sue attività istituzionali, nonché l'Università degli Studi di Teramo.

I responsabili di area, di concerto con il Responsabile della trasparenza, promuovono e coordinano le azioni volte al coinvolgimento degli stakeholders esterni stessi, segnalando al Responsabile della trasparenza i feedback, *in primis* le eventuali richieste di accesso civico effettuate a norma dell'art. 5 del D.Lgs. 33/2013, provenienti dai medesimi, al fine di migliorare la qualità dei servizi oggetto di pubblicazione.

Al Responsabile della trasparenza è affidato inoltre il compito di coinvolgere gli stakeholders interni privilegiati dell'Azienda, che vengono individuati nel personale dipendente, mediante attività di formazione sui temi della trasparenza e della legalità e della corretta informazione all'utenza sull'attività dell'Azienda.

Lo scopo dell'attività di coinvolgimento degli stakeholders interni è quello di diffondere la cultura della trasparenza e la consapevolezza che le attività di selezione, lavorazione e pubblicazione di dati e documenti costituiscono parte integrante di ogni procedimento amministrativo, nonché elemento di valutazione della qualità dell'azione amministrativa nel suo complesso e del singolo funzionario responsabile.

PARTE III - INIZIATIVE DI COMUNICAZIONE

3.1 Iniziative e strumenti di comunicazione

L'area Affari Generali coordina le azioni di coinvolgimento degli stakeholders sulle attività di trasparenza poste in essere dall'Azienda.

Di concerto con il Responsabile della trasparenza organizza e promuove le seguenti iniziative nel triennio:

- almeno una volta l'anno Giornata della trasparenza, intesa come iniziativa di ascolto diretto (presso la sede aziendale) e/o in rete (on line sul sito internet istituzionale www.adsuteramo.it) rivolte agli stakeholders esterni, al fine di favorirne il coinvolgimento nelle attività poste in atto, rilevanti ai fini della trasparenza.

Nell'ambito di detta giornata il Responsabile darà risposta ad ogni eventuale domanda e richiesta di chiarimenti degli stakeholders, ai quali potranno essere sottoposti questionari di *customer satisfaction*.

- coinvolgimento delle associazioni studentesche attraverso eventuali comunicazioni o incontri su specifici argomenti, ove raccogliere i loro feedback sulle attività aziendali, anche in questo caso con la possibilità di utilizzare questionari di *customer satisfaction*.

PARTE IV - PROCESSO DI ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA

4.1 I soggetti responsabili della pubblicazione dei dati

I dati e i documenti oggetto di pubblicazione sono quelli previsti dal D.lgs. 33/2013, dalla legge 190/2012, ed elencati in modo completo nell'allegato 1 alla deliberazione CIVIT n. 50 del 4.7.2013.

Essi andranno ad implementare la sezione "Amministrazione trasparente" del sito internet aziendale www.adsuteramo.it così come definita dall'allegato al D.Lgs. 33/2013.

I soggetti responsabili degli obblighi di pubblicazione e della qualità dei dati, ai sensi dell'art. 6 del D.Lgs. 33/2013, sono i responsabili di area preposti ai singoli procedimenti inerenti i dati oggetto di pubblicazione.

I responsabili dei servizi dovranno inoltre verificare l'esattezza e la completezza dei dati pubblicati inerenti i rispettivi uffici e procedimenti segnalando all'area Affari Generali eventuali errori.

I soggetti responsabili avranno cura di fornire dati e documenti pronti per la pubblicazione conformemente alla vigente normativa ed alle relative indicazioni operative.

Nelle riunioni periodiche di cui al punto 2.1 del presente PTTI viene monitorato l'effettivo assolvimento degli obblighi di pubblicazione ed aggiornamento dei dati, nei modi e nei tempi previsti dalla normativa.

4.2 L'organizzazione dei flussi informativi

I flussi informativi sono gestiti e organizzati sotto la direzione del Responsabile della trasparenza e dei responsabili di area. Essi prevedono che gli uffici preposti ai procedimenti relativi ai dati oggetto di pubblicazione implementino con la massima tempestività i file e le cartelle predisposte e organizzate ai fini della pubblicazione sul sito istituzionale www.adsuteramo.it.

Per quanto concerne le schede sintetiche dei provvedimenti di cui all'art. 23 del D.Lgs 33/2013, esse saranno pubblicate, con cadenza semestrale, nel rispetto delle indicazioni normative.

I dati e i documenti oggetto di pubblicazione dovranno essere elaborati nel rispetto dei criteri di qualità previsti dal D.Lgs 33/2013 con particolare osservanza degli artt. 4 e 6.

4.3 La struttura dei dati e i formati

Gli uffici competenti dovranno fornire i dati nel rispetto degli standard previsti dalla vigente normativa.

L'area Affari Generali, di concerto con il Responsabile della trasparenza e con il soggetto esterno gestore del sito web istituzionale, fornisce indicazioni operative agli uffici sulle modalità tecniche di redazione di atti e documenti in formati che rispettino i requisiti di accessibilità, usabilità, integrità e open source.

Il soggetto esterno gestore del sito web istituzionale dovrà mettere in atto tutti gli accorgimenti necessari per adeguare il sito agli standard prescritti per i siti web delle pubbliche amministrazioni.

Gli uffici che detengono l'informazione dovranno predisporre nativi digitali in formato PDF/A pronti per la pubblicazione.

4.4 Il trattamento dei dati personali

Il concetto di trasparenza necessita del costante bilanciamento tra l'interesse pubblico alla conoscibilità di dati e documenti dell'amministrazione e quello privato del rispetto della privacy, di cui al D.Lgs. 196/2003.

In particolare devono essere rispettati i limiti alla trasparenza indicati all'art. 4 del D.Lgs. 33/2013, nonché verificata ogni informazione potenzialmente in grado di rivelare dati sensibili quali lo stato di salute, la vita sessuale e le situazioni di difficoltà socio economica delle persone.

I dati identificativi delle persone che possono comportare una violazione del divieto di diffusione di dati sensibili andranno omessi o sostituiti con appositi codici interni.

Nei documenti destinati alla pubblicazione dovranno essere omessi dati personali eccedenti lo scopo della pubblicazione e i dati sensibili e giudiziari, in conformità al D.Lgs. 196/2003 ed alle Linee Guida del Garante sulla privacy del 2.3.2011.

L'area Affari generali segnala con la massima tempestività eventuali pubblicazioni effettuate in violazione della normativa sul trattamento dei dati personali al Responsabile della trasparenza.

La responsabilità per un'eventuale violazione della normativa riguardante il rispetto della privacy è da attribuirsi al funzionario responsabile dell'atto o del dato oggetto di pubblicazione.

4.5 Tempi di pubblicazione e di archiviazione dei dati

I tempi di pubblicazione dei dati e dei documenti sono quelli indicati nel D.Lgs. 33/2013, con i relativi tempi di aggiornamento indicati nell'allegato 1 alla delibera CIVIT n. 50/2013.

La responsabilità del rispetto dei tempi di pubblicazione è affidata all'Ufficio Affari Generali, di concerto con il Responsabile della trasparenza.

Il Responsabile della trasparenza potrà valutare ulteriori misure di protezione dei dati personali per i dati oggetto di archiviazione.

4.6 Sistema di monitoraggio degli adempimenti

Il controllo generale sulla qualità e sulla tempestività degli adempimenti è rimesso al Responsabile sulla trasparenza unitamente ai responsabili di area.

E' compito del Responsabile della trasparenza verificare il rispetto dei flussi informativi e segnalare immediatamente al responsabile l'eventuale ritardo o inadempienza, fermo restando le ulteriori azioni di controllo previste dalla normativa.

4.7 Strumenti e tecniche di rilevazione della qualità dei dati pubblicati

L'Ufficio Affari Generali è preposto alla rilevazione periodica della qualità dei dati pubblicati attraverso il sistema "Bussola della Trasparenza" del Dipartimento della Funzione Pubblica.

4.8 Controlli, responsabilità e sanzioni

Il Responsabile della trasparenza ha il compito di vigilare sull'attuazione di tutti gli obblighi previsti dalla normativa e dal presente P.T.T.I. .

L'inadempimento degli obblighi previsti dalla normativa costituisce elemento di valutazione della responsabilità dirigenziale, eventuale causa di responsabilità per danno all'immagine e sono valutati ai fini della corresponsione della retribuzione di risultato e del trattamento accessorio collegato alla performance individuale del responsabili di servizio e dei singoli dipendenti aziendali.

Il responsabile non risponde dell'inadempimento se dimostra, per iscritto, al Responsabile della trasparenza che tale inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile.

Le sanzioni per le violazioni degli adempimenti in merito alla trasparenza sono quelle previste nel D. Lgs. 33/2013, fatte salve sanzioni diverse per la violazione della normativa sul trattamento dei dati personali o delle normative sulla qualità dei dati pubblicati (Codice dell'Amministrazione digitale, legge n. 4/2004).

DEFINIZIONE INTERVENTI ANNO 2015

- Avvio verifiche periodiche semestrali attuazione P.T.P.C.;
- Avvio formazione personale;
- Avvio riordino sito web istituzionale sezione "Amministrazione trasparente";
- Avvio forme sondaggio stakeholders in relazione a servizi resi dall'Azienda.