

ASST SANTI PAOLO E CARLO

PIANO TRIENNALE

PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

E PER LA TRASPARENZA

2017-2019

MILANO, 31/1/2017

Sommario

PREMESSA E SUMMARY	3
CONTESTO ESTERNO	4
CONTESTO INTERNO.....	4
PIANO DELLE PERFORMANCE.....	5
AREA DI RISCHIO GENERALE - ACQUISIZIONE E PROGRESSIONE DEL PERSONALE	5
Inconferibilita' e incompatibilita'	5
Rotazione degli incarichi.....	6
AREA DI RISCHIO GENERALE – CONTRATTI PUBBLICI.....	6
Acquisizioni di beni e servizi	6
Appalti di lavori.....	6
Raccomandazione ANAC: gestione dei pagamenti	7
AREE DI RISCHIO SPECIFICHE DA IMPLEMENTARE CON INTRODUZIONE DI NUOVE MISURE DI CONTROLLO O MIGLIORAMENTO DI QUELLE IN ESSERE	8
Libera professione e liste d'attesa.....	8
Farmaceutica	8
TRASPARENZA.....	9
Individuazione dei responsabili della pubblicazione	9
Misure organizzative per la regolarità e la tempestività dei flussi informativi	10
Accesso civico	10

PREMESSA E SUMMARY

L'aggiornamento del piano tiene conto delle novità introdotte sia della normativa statale (D.Lgs 50/2016 sugli appalti, D.Lgs 97/2016 sulla Trasparenza, delibera ANAC di aggiornamento del Piano nazionale Anticorruzione) sia della normativa regionale, che delimitano e condizionano l'autonomia delle aziende del sistema sanitario rispetto ad alcune delle aree interessate dalla legge 190/12 sull'anticorruzione.

L'adozione del presente aggiornamento è stata preceduta da una condivisione con i responsabili delle strutture aziendali più direttamente interessate, e da valutazione da parte dei componenti della direzione strategica. Il documento nella stesura definitiva viene recepito con un atto deliberativo aziendale.

Dal punto di vista dei contenuti il documento integra e precisa alcune parti del piano precedente (2016-18) e si pone in termini di transizione tra l'organizzazione previgente all'unificazione delle Aziende e quella definitiva, che deriverà dall'adozione e applicazione del Piano di Organizzazione Aziendale Strategico, la cui approvazione è attesa per i primi mesi del corrente anno.

Nell'attuazione del Piano di Organizzazione si avrà cura di impostare la riorganizzazione dei settori a rischio – ma in generale dell'Azienda - in modo che sia “nativamente” coerente con le disposizioni di prevenzione della corruzione, sia in senso oggettivo, in modo da “ridurre ogni spazio possibile all'azione di interessi particolari”, che soggettivo, in modo da “garantire la posizione di imparzialità del funzionario pubblico”.

A tal proposito determinante sarà sviluppare il coordinamento costante e, ove possibile, l'integrazione sul piano metodologico, tra l'OIV, il RPCT e gli altri settori interessati alla qualità organizzativa e alla prevenzione dei rischi: RPP, Sistema Qualità, Sistemi Informativi.

Nell'anno in corso andrà quindi proseguita l'adozione delle misure generali previste nel piano precedente, adattandole meglio alla situazione aziendale in termini di efficacia e sostenibilità, e verificato quanto già fatto. Particolare attenzione sarà posta alla formazione sul tema della legalità e delle misure di prevenzione della corruzione, mirate in particolare al personale delle aree a rischio nel seguito individuate.

Un investimento particolare, in termini di formazione e coinvolgimento nelle attività di prevenzione, verrà attuato nei riguardi dei Referenti di struttura delle aree a rischio, che saranno individuati e nominati entro il I trimestre 2017.

CONTESTO ESTERNO

L'ASST Santi Paolo e Carlo è un Ente socio-sanitario di Regione Lombardia, operante nella zona sud-occidentale della Città di Milano, caratterizzata da condizioni socio-ambientali tipiche delle periferie metropolitane.

Per la descrizione di tale contesto si prende in considerazione il documento della Camera dei Deputati (doc. XXXVIII n.3) "Relazione sull'attività delle Forze di Polizia, sullo stato dell'ordine e della sicurezza pubblica e sulla criminalità organizzata – anno 2014) dove si evidenzia che:

la Lombardia, caratterizzata da un tessuto produttivo vitale, costituisce per la criminalità "un solido bacino di investimenti, funzionali alla penetrazione negli impianti produttivi e al consolidamento della presenza sul territorio".

Le infiltrazioni mafiose nel tessuto imprenditoriale locale riguardano diversi settori tra cui: le imprese commerciali (grande distribuzione, bar, ristorazione, etc) immobiliari ed edili, di movimento terra, di giochi e scommesse, smaltimento rifiuti, bonifiche ambientali, società finanziarie, cooperative, sanità, servizi di logistica e trasporti e settore energetico.

Dalla relazione emerge inoltre la presenza di segnali di infiltrazioni anche all'interno della Pubblica Amministrazione, in particolare nell'aggiudicazione di lavori pubblici con illeciti di natura fiscale o amministrativa e più in generale con attività corruttive nei confronti della Pubblica Amministrazione. In particolare nella città metropolitana di Milano si rileva un progressivo consolidamento di interazioni fra organizzazioni mafiose e segmenti della P.A. e della politica. Si evidenziano inoltre casi di corruzione nell'ambito delle proprie attribuzioni da parte di Amministratori o dipendenti e dirigenti di strutture pubbliche anche in settori come quello sanitario e dello smaltimento dei rifiuti.

In considerazione della situazione critica delineata dal documento della Camera dei Deputati rispetto alle infiltrazioni criminali nel tessuto produttivo lombardo, e i casi che hanno visto coinvolti settori della Sanità Pubblica lombarda, l'attenzione che si intende porre sui rischi corruttivi è costante e elevata.

CONTESTO INTERNO

L'Azienda, nata dalla fusione di due pre-esistenti Aziende Ospedaliere, a cui si andrà ad aggiungere la componente territoriale, è impegnata in un processo di riorganizzazione delle procedure operative, degli spazi, dei processi di acquisto, e in un piano di manutenzione straordinaria. A ciò si unisce l'ipotesi (ad oggi soltanto tale) della realizzazione di una nuova struttura unificata, in grado di garantire miglioramenti della qualità, dell'efficienza e delle performance.

Si tratta quindi di conciliare la rapidità e la tempestività dei processi di acquisizione delle risorse e dei servizi, richiesti dal gravoso compito organizzativo, con la correttezza e la trasparenza delle procedure. Per l'Azienda si pone un problema di sostenibilità e efficacia delle misure da intraprendere, in modo che siano in grado di tenere sotto controllo i processi senza provocare interferenze penalizzanti per il corretto svolgimento dell'attività sanitaria quotidiana.

La prima e fondamentale misura individuata è la responsabilizzazione e la individuazione di referenti competenti all'interno delle aree a maggior rischio potenziale, accompagnata alla cura della riprogettazione

organizzativa e con contestuale disponibilità di strumenti a supporto della trasparenza, in primo luogo informatici.

PIANO DELLE PERFORMANCE

L'interazione e, ove possibile, la condivisione operativa, tra tutte le strutture aziendali che si occupano di processi, programmazione e monitoraggio è fondamentale per limitare le aree grigie e i coni d'ombra dei procedimenti e dei processi produttivi aziendali.

L'attenzione posta dai Dirigenti e dai responsabili alle problematiche di prevenzione della Corruzione è a tutti gli effetti indicatore dell'attenzione posta alla qualità organizzativa e al presidio dei processi.

Nel nuovo piano della performance si attuerà perciò l'attività di raccordo con il piano della prevenzione della corruzione in modo da rendere oggetto di valutazione le azioni individuate come preventive della corruzione per ogni articolazione aziendale.

Per l'anno 2017 come misura di prevenzione della corruzione, verranno inserite negli obiettivi azioni di prevenzione della corruzione, compresa la partecipazione obbligatoria alle attività di formazione.

Responsabile: Direttore Controllo di Gestione

Modalità di verifica dell'attuazione: invio al RPC da parte del referente di settore entro il 31/12/2017 di una relazione che attesti lo stato di attuazione di quanto sopra.

AREA DI RISCHIO GENERALE - ACQUISIZIONE E PROGRESSIONE DEL PERSONALE

Inconferibilità e incompatibilità

Il tema delle verifiche per accertare le condizioni di incompatibilità è oggetto di intervento da parte di ANAC. L'Azienda, anche alla luce del processo di riorganizzazione a cui più volte si è fatto cenno, in tema di inconferibilità ed incompatibilità ritiene opportuno focalizzarsi sulla regolarizzazione degli incarichi dirigenziali già conferiti e da conferire, adottando una gestione tempestiva, completa e agevolmente verificabile delle dichiarazioni.

Per l'anno 2017 come misura di prevenzione della corruzione, verrà individuato il referente della prevenzione della corruzione interno alla S.C. Risorse Umane e si procederà raccolta delle dichiarazioni di insussistenza delle cause di inconferibilità ed incompatibilità, e alla loro organizzazione documentale per favorire un rapido accesso a fini di verifica.

Responsabile: direttore S.C. Gestione Risorse Umane

Modalità di verifica dell'attuazione: invio al RPCT da parte del referente di settore entro il 31/12/2017 di una relazione che attesti lo stato di attuazione di quanto sopra.

Rotazione degli incarichi

Ampio spazio dedica il PNA 2016 al tema della rotazione degli incarichi, sia in termini generali che specifici per la sanità. La riorganizzazione aziendale in atto offre l'occasione per interventi mirati a questo obiettivo, tuttavia ciò va fatto, come pure osserva ANAC, senza "perdere specificità di competenze che derivano dalla formazione e dall'esperienza". L'Azienda si conforma alle disposizioni nazionali e regionali che mirano alla prevenzione della corruzione, attraverso la rotazione di dirigenti e funzionari. Come sottolineato anche dal Piano Nazionale Anticorruzione 2016 (Delibera ANAC 831,2016), " in Sanità l'applicabilità del principio della rotazione presenta delle criticità peculiari in ragione delle specificità delle competenze richieste ", per cui il principio di rotazione deve accompagnarsi alla disponibilità di adeguate competenze tra loro fungibili, per non pregiudicare la continuità dell'azione amministrativa. L'Azienda opererà pertanto promuovendo iniziative di formazione e affiancamento del personale di nuova nomina, per garantire percorsi di alternanza nelle aree critiche, organizzando i propri uffici in modo da distinguere e mantenere separate il più possibile le funzioni di programmazione da quelle di esecuzione (dei contratti, progetti, ecc.), e verificando con altre Aziende la possibilità di praticare la rotazione su scala territoriale per le funzioni altamente specialistiche.

Per l'anno 2017 come misura di prevenzione della corruzione, verrà verificata la sussistenza, nelle procedure aziendali adottate relative a processi nelle aree a rischio, del principio della "segregazioni di funzione" distinguendo, all'interno delle stesse unità organizzative, le funzioni di programmazione da quelle di esecuzione.

Responsabile: Responsabile Sistema Qualità

Modalità di verifica dell'attuazione: invio al RPCT da parte del Responsabile Sistema Qualità entro il 31/12/2017 di una relazione che attesti lo stato di attuazione di quanto sopra.

AREA DI RISCHIO GENERALE – CONTRATTI PUBBLICI

Acquisizioni di beni e servizi

La gestione dell'acquisizione di beni e servizi è in capo alla S.C. Approvvigionamenti, presso la quale è in atto un processo di riorganizzazione conseguente alla fusione delle due pre-esistenti unità organizzative.

Per l'anno 2017 come misura di prevenzione della corruzione, verrà individuato il referente interno della prevenzione della corruzione e si procederà alla revisione della mappatura dei processi alla luce delle modifiche apportate dall'entrata in vigore del D.Lgs. n. 50/2016, in particolare, in attuazione delle raccomandazioni ANAC 2016, per il processo "adesione agli strumenti delle centrali di committenza o dei soggetti erogatori" e ricognizione delle gare escluse dalla gestione centralizzata o aggregata.

Responsabile: Direttore S.C. Approvvigionamenti

Modalità di verifica dell'attuazione: invio al RPCT da parte del referente interno entro il 31/12/2017 di una relazione che attesti lo stato di attuazione di quanto sopra.

Appalti di lavori

La gestione degli appalti di lavori è affidata alla S. C. Tecnico Patrimoniale, che ha individuato le seguenti attività nell'ambito delle quali vi è più elevato il rischio di corruzione:

Gestione gare d'appalto (lavori, servizi, forniture e servizi attinenti all'architettura e all'ingegneria) e conseguente esecuzione contrattuale;

Controlli e verifiche sugli appalti.

Le procedure di gara (ad esclusione delle piccole economie e delle urgenze) sono svolte utilizzando i sistemi di e-procurement.

Gli operatori economici da invitare alla procedure di gara vengono individuati sulla base di indagini di mercato ma anche attraverso la pubblicazione di avvisi pubblicati sul profilo internet istituzionale, nel rispetto pertanto di quanto previsto dal D. Lgs. 50/2016 (Art. 216 comma 10).

Con riguardo alla esecuzione contrattuale, sono state redatte le seguenti procedure:

- MANSIONI SPECIFICHE DIRETTORI DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO – ASSISTENTI AL RUP –
- DIRETTORI OPERATIVI - ISPETTORI DI CANTIERE
- MANSIONI SPECIFICHE RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO
- DISPOSIZIONI OPERATIVE IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA DEI LUOGHI DI LAVORO
- SISTEMA DI CONTROLLO E VIGILANZA

Il personale dedicato alla gestione delle procedure di gara è tenuto ad effettuare adeguata formazione.

In tutte le procedure di gara è inserita la clausola di salvaguardia di conoscenza del Patto di Integrità in materia di contratti Pubblici regionali. Tale Patto è documento parte integrante e sostanziale di tutte le procedure di gara e, conseguentemente, dei contratti sottoscritti.

Con riguardo ai "Controlli e verifiche sugli appalti", vengono pubblicati sul sito internet istituzionale con cadenza trimestrale i report delle verifiche effettuate. Il personale addetto alla gestione dei controlli e delle verifiche è tenuto ad adoperarsi al fine di effettuare tutti i controlli e le verifiche previste ex lege e che non vengono fornite dalla Banca dati dell'AVCPASS.

Le "Iniziative per l'anno 2016" stabilite nel Piano Triennale (anno di riferimento 2016-2018) – per quanto di competenza – ossia l'individuazione di almeno un referente per il Servizio interessata alla pubblicazione dei dati – è stata adottata.

Per l'anno 2017 come misura di prevenzione della corruzione, verrà individuato il referente interno della prevenzione della corruzione e si procederà alla revisione della mappatura dei processi alla luce delle modifiche apportate dall'entrata in vigore del D.Lgs. n. 50/2016.

Responsabile: Direttore S.C. Tecnico Patrimoniale

Modalità di verifica dell'attuazione: invio al RPCT da parte del referente interno entro il 31/12/2017 di una relazione che attesti lo stato di attuazione di quanto sopra.

Raccomandazione ANAC: gestione dei pagamenti

In quest'area le misure che garantiscano la piena tracciabilità e trasparenza dei flussi contabili e finanziari e che, quindi, agevolano la verifica e il controllo sulla correttezza dei pagamenti effettuati e, più in generale, sulla gestione contabile – patrimoniale delle risorse, sono sostanzialmente garantite dalle procedure

interattive e di rendicontazione informatizzata previste e predisposte da Regione, in attuazione di quanto già previsto dalla normativa sulla fatturazione elettronica e gestione dei pagamenti centralizzata.

Per l'anno 2017 come misura di prevenzione della corruzione, verrà individuato il referente interno della prevenzione della corruzione e monitorato il "Percorso Attuativo di Certificabilità (PAC)" dei dati e dei bilanci delle aziende e degli enti del SSN.

Responsabile: Direttore S.C. Economico-Finanziaria

Modalità di verifica dell'attuazione: verifica semestrale da parte del referente interno delle contestazioni dei fornitori, e invio al RPCT da parte del referente interno entro il 31/12/2017 di una relazione che attesti lo stato di attuazione di quanto sopra.

AREE DI RISCHIO SPECIFICHE DA IMPLEMENTARE CON INTRODUZIONE DI NUOVE MISURE DI CONTROLLO O MIGLIORAMENTO DI QUELLE IN ESSERE

L'ANAC individua alcune aree peculiari del settore sanitario a rischio, alcune applicabili anche all'ASST Santi Paolo e Carlo: -attività libero professionale e liste di attesa; -farmaceutica, dispositivi e altre tecnologie: ricerca, sperimentazioni e sponsorizzazioni; -attività conseguenti al decesso in ambito intraospedaliero.

Libera professione e liste d'attesa

L'attività libero professionale può rappresentare un'area di rischio di comportamenti opportunistici che possono favorire posizioni di privilegio e/o di profitti indebiti, a svantaggio dei cittadini e con ripercussioni anche dal punto di vista economico e della percezione della qualità del servizio. E' un ambito strettamente interconnesso con il sistema di governo dei tempi di attesa, il cui rispetto rientra nei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA), per cui le misure correttive e di prevenzione attuate in questo settore acquisiscono un rilievo strategico rispetto degli obiettivi di performance, ancor più in vista della riorganizzazione in Regione Lombardia dei percorsi di accesso alle prestazioni, definiti "presa in carico", per la cui attuazione la ripartizione equa e efficiente delle risorse diventa fondamentale.

Tra le misure di contrasto già attive o in corso di attuazione rientrano l'informatizzazione delle liste di attesa; l'obbligo di prenotazione di tutte le prestazioni attraverso il CUP aziendale; l'aggiornamento periodico delle liste di attesa istituzionali; la verifica periodica del rispetto dei volumi concordati in sede di programmazione; l'adozione di un sistema di gestione informatica dell'ALPI dalla prenotazione alla fatturazione; il regolamento aziendale che disciplina l'intera attività libero-professionale.

Per l'anno 2017 come misura di prevenzione della corruzione, verrà individuato il referente interno della prevenzione della corruzione e adottato il nuovo regolamento per la libera professione, con l'attuazione delle azioni di controllo in esso previste

Responsabile: Direttore Libera Professione e Marketing- Direzioni mediche di presidio

Indicatori: verifica mensile della tempistica di intervento (media giorni attesa dalla visita) di pazienti visitati in libera professione rispetto all'equivalente per prestazione erogata in regime SSN.

Farmaceutica

Con riferimento al processo di acquisizione dei farmaci valgono i medesimi principi generali, i potenziali rischi e le relative misure di prevenzione della corruzione relativi al ciclo degli approvvigionamenti degli altri

beni sanitari, dalla fase di pianificazione del fabbisogno fino alla gestione e somministrazione del farmaco in reparto e/o in regime di continuità assistenziale ospedale-territorio.

La particolare misura “dichiarazione pubblica di interessi”, giustificata dalla pervasità delle relazioni tra produttori, prescrittori e sperimentatori, e per la quale AGENAS ha approntato procedura e sistemi, è stata messa in atto dall’Azienda, ma la sua pratica attuazione ha incontrato serie difficoltà da parte dei professionisti per la gravosità dell’adempimento. Si procederà pertanto a una riformulazione della misura in termini più selettivi e meno impattanti in senso di adempimenti burocratici.

Per l’anno 2017 come misura di prevenzione della corruzione, verrà individuato il referente interno alla farmacia della prevenzione della corruzione e predisposto un flusso di segnalazione al RPCT relativo a scostamenti significativi rispetto all’anno precedente nell’utilizzo di farmaci e ausili da parte di strutture e professionisti. In relazione a questi casi verrà verificata l’attuazione degli obblighi di pubblicazione

Responsabile: Direttore S.C. Farmacia

Indicatori: verifica mensile della reportistica in collaborazione con il referente interno

TRASPARENZA

L’ASST Santi Paolo e Carlo garantisce la certezza del principio di trasparenza contenuto nel D.lgs. 13 marzo 2013, n.33 ad opera del D.lgs 25 maggio 2016, n.97, tramite l’adozione di un modello di rete che coinvolge dirigenti, posizioni organizzative e dipendenti, formalmente responsabilizzati da specifici atti interni. Questa scelta organizzativa permette di assicurare l’attendibilità del dato pubblicato, proprio in considerazione del criterio utilizzato.

L’ASST Santi Paolo e Carlo inoltre considera che controllo e formazione debbano essere pilastri portanti dell’intero sistema, e a tal fine ha programmato: sia un piano di audit interni a valenza di supporto e verifica della correttezza del dato pubblicato e della tempestività, così come previsto dalla norma e come meglio specificato nel successivo paragrafo; sia un piano formativo rivolto, non solo ai professionisti direttamente coinvolti, in quanto titolari o gestori operativi dei processi che afferiscono alle aree di rischio, come individuate e puntualmente descritte nei PTPC, ma anche a tutto il personale aziendale, per una capillare diffusione di una cultura di responsabilizzazione, verso il superamento di un concetto del dentro e del fuori rispetto all’Azienda, sempre nel pieno rispetto delle prescrizioni emanate dal garante della Privacy sulla tematica in oggetto.

L’ASST Santi Paolo e Carlo ritiene così, non solo di adempiere ad una mera prescrizione normativa ma di promuovere e sostenere una scelta di trasparenza e conoscibilità della Struttura da parte del cittadino, mettendo a disposizione un numero non quantificabile di informazioni, facilmente consultabili ed estraibili tramite l’area appositamente approntata nella home page dell’ASST, denominata “Amministrazione Trasparente”.

Individuazione dei responsabili della pubblicazione

Le soluzioni organizzative idonee ad assicurare l’adempimento degli obblighi di pubblicazione di dati e informazioni previsti dalla normativa vigente consistono principalmente nell’adozione di strumenti informatici specializzati per la gestione, il monitoraggio e la pubblicazione, che l’Azienda conta di acquisire nel corso del 2017. I responsabili della trasmissione e della pubblicazione dei dati, dei documenti e delle informazioni sono indicati nell’allegato n. 1.

Misure organizzative per la regolarità e la tempestività dei flussi informativi

L'ASST ha adottato il nuovo schema (All.1 cit.) relativo agli obblighi di cui al provvedimento di nuova adozione; verrà applicato nel corso del 2017 il sistema di monitoraggio interno sull'attuazione del programma, che riguarda:

- pubblicazione del dato nella sezione dell'"Amministrazione trasparente" del sito aziendale;
- completezza delle informazioni richieste dalle previsioni normative;
- tempestività dell'aggiornamento dei dati pubblicati;
- rispetto dei formati di pubblicazione come da normativa vigente;
- rispetto dei requisiti previsti dalle linee guida del Garante della Privacy;
- acquisizione, ove possibile, delle relative evidenze documentali.

Lo svolgimento della procedura si articola nella programmazione di audit, almeno uno all'anno, che nel 2017 si prevede possa essere effettuato tra ottobre 2017 e dicembre 2017, da svolgersi presso le strutture aziendali coinvolte; nella individuazione in accordo con gli interessati delle date e dei tempi degli incontri in situ e nella restituzione, da parte del RPCT, dei reports contenenti segnalazioni, analisi, rilievi, raccomandazioni e proposte agli interessati.

A tal fine, il RPCT, in collaborazione con le Strutture Comunicazione e Qualità, predisporrà una griglia di confronto che costituirà lo strumento dell'auditing.

L'ASST Santi Paolo e Carlo, al fine di adempiere alla richiesta di rilevazione dell'effettivo utilizzo dei dati da parte degli utenti procederà a monitorare il traffico di visite del sito aziendale, effettuando una rilevazione quantitativa degli accessi e una misurazione puntuale della fruizione dei contenuti presenti nella sezione Amministrazione Trasparente, nel rispetto dei vincoli imposti dalla normativa italiana in materia di Privacy. Le informazioni selezionate rappresenteranno uno strumento non solo di monitoraggio dell'utilizzo del sito ma anche una forma di riflessione e valutazione, da parte degli amministratori, per apportare concrete migliorie alla piattaforma in termini di completezza e accessibilità.

Accesso civico

Le forme di accesso agli atti a disposizione dei cittadini sono le seguenti: "accesso documentale", disciplinato dalla legge 241/1990 di Riforma della PA; "accesso generalizzato" in attuazione delle norme sulla Trasparenza; "accesso civico" recentemente introdotto dal Decreto Trasparenza, ai documenti oggetto degli obblighi di pubblicazione.

In relazione a quest'ultimo, di più recente istituzione, si provvederà a dare attuazione alle Linee Guida ANAC Det. 1309 del 28/12/2016: con necessari adeguamenti sia operativi, tramite l'adozione di un regolamento interno che disciplini l'accesso e fornisca informazioni per l'attuazione del nuovo diritto, prevedendo una chiara definizione delle diverse tipologie di accesso, sia organizzativi attraverso le migliori soluzioni per una corretta e omogenea gestione delle richieste dei cittadini.

Per le altre componenti del Piano qui non menzionate o non interessate da aggiornamenti, in particolare Codice di comportamento, Mappatura dei processi (all.2) e Cronoprogramma, si rimanda al PTPCT 2016-18.