

**COMUNE DI SINNAI**  
**PROGETTO "SPORTELLI POLIFUNZIONALI"**

" FAR GIRARE LE INFORMAZIONI E NON I CITTADINI "

**Premessa**

Promuovere e consolidare la vicinanza fra cittadini ed istituzioni attraverso il miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi offerti è uno dei punti programmatici di maggior rilievo tra quelli indicati dal Sindaco ad inizio mandato. Ispirando la propria azione amministrativa anche alle attività di riforma che la Regione Sardegna sta promuovendo in una più ampia visione d'insieme, l'amministrazione intende assumere un ruolo attivo di promotore di iniziative innovative che consentano alla comunità sinnaese di far emergere le proprie peculiarità.

La realizzazione dello sportello polifunzionale vuole essere uno degli strumenti, non ultimo in ordine di importanza, per garantire efficacia, efficienza e trasparenza all'azione dell'Amministrazione.

Per la prima volta si definisce un servizio che attribuisce al cittadino un ruolo di primaria centralità nella vita pubblica sinnaese, non più solo come soggetto **richiedente** servizi, ma considerato nella sua piena dignità di **destinatario** di servizi e quindi risorsa strategica da consultare per valutare la rispondenza dei servizi medesimi alle reali esigenze della comunità.

L'amministrazione intende dotarsi di una serie di strumenti per creare canali interni di informazione che producano e istituzionalizzino la corretta informazione verso l'esterno al fine di attivare un fondamentale percorso di modernizzazione dove la comunicazione non è più una funzione aggiuntiva ai processi che l'Amministrazione mette in atto, ma è un elemento irrinunciabile dell'azione amministrativa. Si riconferma con forza che l'attuazione di un reale processo di trasformazione della struttura organizzativa dell'ente non può prescindere dalla messa in atto di una **solida, corretta, puntuale comunicazione istituzionale**.

Tra gli strumenti, l'attività di monitoraggio continua favorirà una maggiore e migliore conoscenza delle istanze della cittadinanza e permetteranno all'amministrazione di far emergere le reali esigenze della comunità nei tavoli di concertazione politica a livello intercomunale per la definizione delle varie politiche provinciali e/o regionali.

L'Amministrazione del Comune di Sinnai riconosce che la **comunicazione**:

1. ha un **ruolo qualificante** nel processo di miglioramento delle relazioni con i cittadini;
2. costituisce un **valore aggiunto dei servizi offerti**, facilitandone la fruizione e contribuendo ad orientare le prestazioni ai reali bisogni ed esigenze della collettività;
3. accresce l'efficienza dell'azione amministrativa e fornisce **ausilio per la realizzazione del piano degli obiettivi** dell'Ente;
4. **consente agli Amministratori di rendere note le proprie azioni** ed ai cittadini di conoscere e quindi di valutare le scelte di governo;
5. consente di **promuovere il territorio** e rappresenta un elemento trainante per lo sviluppo e la crescita culturale e civile della comunità.

## **IL PROGETTO**

Individuato lo SPORTELLI POLIFUNZIONALI quale strumento principe per realizzare quanto in premessa il progetto descrive, le fasi, gli obiettivi intermedi, i tempi e i modi attraverso i quali si rende possibile la creazione di uno sportello nel corrente anno e l'aggiunta di altri due nell'arco del triennio 2007/2009.

**Lo sportello polifunzionale deve fungere da raccordo tra gli uffici dell'Ente per soddisfare direttamente buona parte delle richieste che provengono dai cittadini.**

Per realizzare il progetto è necessario essere consapevoli che l'Amministrazione, come ogni individuo od organizzazione, non può non comunicare, poiché, anche se inconsapevole, "comunica" necessariamente qualcosa e pertanto ogni comportamento ha una valenza comunicativa;

Con la creazione degli "Sportelli polifunzionali", il Comune di Sinnai intende pertanto creare un sistema di erogazione di servizi che insieme alla qualità dei medesimi garantisca una strategia unitaria di comunicazione, multi-direzionale, in maniera da far conoscere i risultati dell'azione amministrativa ed esplicitarne la coerenza con gli obiettivi prefissati dall'Amministrazione.

## **ANALISI DELLA SITUAZIONE IN ATTO**

La definizione degli obiettivi che si vogliono raggiungere con la creazione degli SPORTELLI POLIFUNZIONALI non può prescindere da un'analisi della situazione attuale, che individui le esigenze ed i fattori di criticità cui

far fronte e che tenga conto degli attuali aspetti organizzativi, dell'attuale stato delle attività dei servizi, dell'attività di comunicazione attuale.

Dall'analisi della situazione in atto emergono le seguenti considerazioni:

- i locali sono inadeguati all'accoglienza del cittadino;
- le strutture logistiche appaiono fatiscenti e datate;
- i punti di erogazione dei servizi non sono esattamente identificati;
- l'erogazione dei servizi è disomogenea
- la circolarità delle informazioni all'interno dell'ente è praticamente inesistente ;
- la comunicazione verso l'esterno è:
  - non organizzata,
  - caotica,
  - contraddittoria,
  - affidata alla volontà del singolo,
  - soggettiva.
- alcuni uffici sono composti da una sola persona,
- manca la possibilità di sinergie.

Su questi aspetti, citati a titolo indicativo ma non certo esaustivo, grava la particolarità della struttura territoriale del comune. La presenza di frazioni, nuclei abitati, case sparse, non facilita l'aggregazione tra i cittadini, ma anzi è fonte di divisione tra le collettività. Su tali divisioni una comunicazione organizzata, solida, efficiente può sicuramente produrre effetti di coesione e di senso di appartenenza.

## I CONTENUTI DEL PROGETTO

Con la realizzazione degli **SPORTELLI POLIFUNZIONALI**, l'Amministrazione vuole trasmettere ai cittadini alcuni messaggi:

- la volontà di superare gli schemi amministrativo-burocratici che in passato hanno condizionato così pesantemente e negativamente l'efficacia e l'efficienza dell'azione amministrativa, per passare dalla cultura dell'adempimento a quella della soddisfazione delle esigenze della collettività;
- la volontà di migliorare il tipo di approccio con il cittadino, mettendolo in condizione di parità e non di subordine;
- la volontà che sia la Pubblica Amministrazione a dover andare verso il cittadino, adattandosi alle sue esigenze e non viceversa.

## INDICAZIONE OBIETTIVI PER MODALITA'OPERATIVE

### 1. Obiettivi comportamentali

- 1.a) **Migliorare l'offerta dei servizi al cittadino** attraverso un percorso di semplificazione delle procedure di domanda/risposta. La polifunzionalità degli sportelli è da intendere come svolgimento, da parte di un'unica struttura (**front-office**), di servizi e funzioni diverse, originariamente di competenza di più uffici interni o esterni all'ente, con svolgimento coordinato di procedimenti amministrativi, condivisione e diffusione di informazioni, al fine di:
- eliminare l'intermediazione del cittadino nelle varie fasi dei procedimenti;
  - potersi rivolgere ad un unico ufficio, il quale provvede ad attivare e seguire l'intera procedura o in subordine, instradare correttamente il cittadino verso l'ufficio specificatamente demandato alla soluzione della sua istanza;
  - favorire la trasmissione degli atti per via telematica, evitando così il passaggio di materiale cartaceo.

**1.2. Migliorare la comunicazione interna** creando flussi di informazione tra lo SPORTELLO POLIFUNZIONALE ed i servizi interni all'ente, che coinvolgano tutti i dipendenti. **Il passaggio delle attività di front-office ad un unico sportello** non deve essere percepito come penalizzante, ma produttivo per l'attività dei singoli uffici interni, spesso oberati di attività non conosciute all'esterno. Il front-office deve in ultima analisi essere visto come una forma di emersione e di pubblicizzazione di attività che, ancorché sottovalutate e misconosciute, spesso contengono invece professionalità di grado elevato.

**2. Obiettivo cognitivo:** Far conoscere il nuovo servizio polifunzionale ai cittadini attraverso una campagna di informazione.

**3. Obiettivo d'immagine:** Cambiare l'immagine dell'ente migliorando la percezione che i cittadini hanno di esso, migliorare i rapporti tra l'Amministrazione e cittadini mediante una flessibilità organizzativa e innovativa che riconosca al cittadino un ruolo di centralità nell'attività amministrativa e ridia fiducia nella struttura.

## **ANALISI DELLA DOMANDA**

Esperienze vissute da altre realtà, sempre nell'ambito della pubblica amministrazione, suggeriscono la segmentazione del bacino d'utenza almeno per gruppi omogenei.

Tuttavia, ci sembra che la realtà della comunità sinnaese possa prescindere da troppo puntuali caratterizzazioni, in funzione di un orientamento più specifico nell'erogazione dei servizi per categorie di utenti accomunati da opzioni di tipo geografico, socio-culturale o altro.

In sostanza, assumendo come base alcuni servizi, quali ad esempio i servizi demografici, obbligatori e diffusi capillarmente all'intera collettività, una eventuale segmentazione, pur essendo possibile ed utile, può essere effettuata esclusivamente per individuare specifiche modalità di erogazione dei servizi medesimi, e non invece particolari segmenti di popolazione destinataria di alcuni servizi piuttosto che di altri.

Complessivamente si può affermare che i nuovi sportelli polifunzionali, avranno un target di riferimento che è costituito da tutta la cittadinanza, oltre che da utenti esterni, benché alcuni servizi siano rivolti peculiarmente ad un'utenza più specifica.

## **GLI STRUMENTI DELLA COMUNICAZIONE**

Data la complessità del progetto è necessario combinare tra di loro più strumenti contemporaneamente, che si supportano a vicenda. L'insieme degli strumenti da mettere in campo devono essere **utili** al raggiungimento di uno stesso obiettivo, essere facilmente **accessibili** ed utilizzabili ed essere **attraenti** agli interlocutori.

E' necessario utilizzare:

1. **strumenti tradizionali cartacei:** per far conoscere il nuovo servizio e per far conservare le informazioni relative alle attività espletate. Questi strumenti sono particolarmente adatti a far ricordare nel lungo periodo i contenuti ed in più possono essere conservati e consultati più volte. In proposito si prevede di utilizzare i depliant (con testo chiaro ed esaustivo, con contenuti completi ma non esageratamente lunghi); le lettere, i volantini, i questionari, gli opuscoli informativi, i moduli di richieste e suggerimenti, guide e pubblicazioni;
2. **strumenti informatici e telematici:** che consentono il contatto diretto tra i soggetti della comunicazione, per lo scambio rapido di opinioni ed informazioni, quali ad esempio i messaggi di posta elettronica, le telefonate;
3. **altri strumenti:** manifesti, cartellonistica, banca dati, archivi;
4. **uso della comunicazione interpersonale:**
  - tra i responsabili della struttura e i dipendenti;
  - riunioni all'interno degli uffici (briefing settimanali);
  - tra gli operatori dei vari uffici, da attuarsi attraverso riunioni periodiche e con lo scopo di aumentare le occasioni d'incontro tra i dipendenti, favorire la condivisione degli obiettivi, migliorare il clima ed il senso di appartenenza alla struttura (briefing allargato)
  - uso della comunicazione simbolica, mediante la creazione di uno slogan e di un logo, la cui grafica dovrà contenere colori, forme, soggetti che rafforzino il contenuto e lo rendano piacevole alla vista;
  - uso della comunicazione socializzante: inaugurazione del nuovo sportello.
  - tra gli operatori ed i cittadini;

## **LE ATTIVITA' DELLO SPORTELLO**

### **LO SPORTELLO POLIFUNZIONALE**

*"Far girare le informazioni e non il cittadino"*

1. **Attivazione delle attività di front-office inerenti i servizi:**

- **Demografici:** attività di risposta immediata alle istanze dei cittadini (ampio target composto da tutta la popolazione, con diverso grado di istruzione e posizione sociale) relativamente alle problematiche anagrafiche. Rilascio della documentazione. Attività informativa riguardante la semplificazione amministrativa, sia diretta, attraverso la comunicazione di tipo personale, sia indiretta, attraverso la predisposizione di opuscoli informativi;(vedi scheda allegata- **QUALI SERVIZI**)
- **per anziani:** informazioni ed assistenza nella compilazione di istanze riguardanti agevolazioni e servizi diretti alla popolazione anziana. . Inoltre, particolare attenzione alla comunicazione rivolta ai cittadini stranieri.
- **Urp:** ;(vedi scheda allegata- **QUALI SERVIZI**)
- **Protocollo;**(vedi scheda allegata- **QUALI SERVIZI**)
- **Messi, albo pretorio;**(vedi scheda allegata- **QUALI SERVIZI**)

## 2. Attività di informazione generale:

- Organizzazione dell'Ente;
- Altre attività dell'Ente (da estendere in relazione all'attività di altri Enti esterni quali ASL, Questura).
- Gestione reclami e segnalazioni;

## 3. Informatizzazione

Consiste nel predisporre schede-procedura da immettere in rete telematica e aggiornare con periodicità trimestrale. Nelle schede sono inserite le procedure adottate dai vari uffici dell'ente, con la relativa modulistica da utilizzarsi. Prioritariamente è necessario conoscere i percorsi operativi ( stati) delle singole procedure in atto, le scadenze, i tempi dei procedimenti, e dove possibile proporre la semplificazione.

Le schede sono utilizzate dagli operatori degli sportelli per rispondere a domande quali:

- qual è la prassi da seguire per....?
- chi è il responsabile?
- soprattutto l'orario dell'ufficio predisposto?
- ecc. . .

## 4. Pubblicità

Promuovere l'attività dei nuovi sportelli polifunzionali attraverso:

- la **creazione di un logo colorato** ed uno slogan (es. "far girare le informazioni e non i cittadini/ uno sportello tante informazioni");
- la **predisposizione di un depliant illustrativo**, da distribuire capillarmente a tutti i cittadini, nel quale, nelle forme previste per questo tipo di eventi, sono descritte le ragioni della creazione del nuovo sportello per il cittadino, i servizi offerti, e le modalità di erogazione dei servizi medesimi (localizzazione, orari ecc.);
- l'**inaugurazione dello sportello**. Per tale evento sono utilizzate lettere e depliant da inviare alle famiglie, articoli sui giornali locali
- l'organizzazione di 2 giornate di studio sui temi della qualità nella pubblica Amministrazione e degli Uffici relazioni con il pubblico, per promuovere l'immagine presso gli altri enti.

## ASPETTI ORGANIZZATIVI

La revisione dell'attuale assetto organizzativo costituisce un'azione fondamentale per assicurare la programmazione, il coordinamento e l'attuazione sia delle attività esistenti, che delle nuove attività di informazione e comunicazione del Comune di Sinnai.

**Prioritariamente** si individuano due linee di intervento:

1. **Risorse umane** – Le risorse umane che oltre a svolgere la normale attività di back-office saranno assegnate all'attività di front office sono costituite da:
  - a) n. 5 unità dei servizi demografici,

- b) n. 1 unità dell'URP;
- c) n. 1 unità ufficio messi + n. 1 unità centralinista;
- d) n. 3 unità ufficio protocollo.

2. **Logistica** - Ricadono sotto tale termine tutte le attività volte alla progettazione degli spazi destinati all'attività dello sportello polifunzionale, che deve tener conto di alcuni parametri fondamentali;

- a) ristrutturare per migliorare l'accoglienza, (cartelli indicatori, espositori per materiale divulgativo, poltroncine d'attesa, punti d'appoggio per scrittura, elimina code);
- b) facilitare l'accesso, (eliminare le residue barriere architettoniche, non solo per disabili, ma anche semplicemente per un anziano col bastone o una mamma con la carrozzina)
- c) elevare lo standard di comfort degli ambienti, (colori, cartellonistica, fotografie)
- d) abbattere la distanza tra il cittadino e l'operatore per favorire lo scambio amichevole (uso della scrivania e della sedia per trasmettere un messaggio di ospitalità e disponibilità all'ascolto, al contrario degli attuali sportelli con separazione in vetro).

## **ASPETTI ECONOMICI ( si veda il dettaglio più avanti nel QUADRO ECONOMICO)**

- a) esecuzione dei lavori di ristrutturazione degli ambienti;
- b) acquisto arredi (*soprattutto pannelli divisorii per la creazione delle postazioni open-space*);
- c) acquisto nuove attrezzature;
- d) configurazione dei PC per le nuove postazioni ed alla creazione del software;
- e) modifica della segnaletica interna ed esterna .
- f) formazione del personale, quale momento indispensabile per accrescere la qualità ed il livello delle professionalità individuate. E' accertata la necessità di un percorso formativo per il personale interessato al progetto, affinché acquisisca una professionalità plurisettoriale e le opportune tecniche di comunicazione e relazione con il pubblico.  
Formazione che deve passare attraverso momenti formativi **affidati a docenti esterni, a risorse interne (per attività specifiche), a scambi culturali e formativi presso altre realtà che hanno realizzato esperienze similari.**

## **ATTUAZIONE DEL PROGETTO**

Per garantire il coordinamento delle attività è prevista l'individuazione di un gruppo di lavoro, diretto da un responsabile di progetto, al quale affidare diversi compiti:

- raccogliere tutte le informazioni necessarie per la realizzazione della banca dati;
- trasmettere le medesime informazioni agli operatori;
- promuovere incontri periodici con i referenti dei singoli uffici interni, per organizzare, di volta in volta, le attività da trasferire al front-office (tempi, modi, modulistica);
- gestire momenti di formazione rivolti agli operatori degli sportelli, tenuti dai responsabili degli uffici interni che trasferiscono allo sportello per il cittadino, le attività di front-office, favorendo così una maggiore sinergia tra gli operatori del back e del front-office.

Sono individuate le seguenti professionalità e responsabilità:

**Responsabile di progetto** - Dr.ssa Anna Maria Aresu .

coordina le attività relative ai diversi ruoli coinvolti, è il garante della corretta attuazione del progetto, attiva opportuni e adeguati strumenti di verifica in corso d'opera, definisce e predisponde, in collaborazione con gli altri referenti il **sistema di reporting**, coinvolge in vari step e a vari livelli gli operatori che faranno parte del progetto

**Gruppo di lavoro:** è composto dalle professionalità che supportano operativamente il Responsabile del progetto per le attività di coordinamento e di verifica e collaborano nelle diverse fasi alla realizzazione dell'intero intervento (principalmente nella fase di predisposizione del supporto informatico e di pianificazione della formazione. Il gruppo è composto da:

- Simone Farris (responsabile del servizio del personale) con incarichi relativi alla pianificazione della formazione, alla determinazione del calcolo degli emolumenti previsti per il personale e alla predisposizione della pubblicità;
- Pieraldo Erriu (istruttore amm.vo servizi demografici) con incarichi relativi alla informatizzazione dei processi, alla predisposizione del Software necessario, in autonomia o attraverso la selezione e la proposta di acquisto di Software già operanti nel mercato;

**Le fasi relative all'attuazione del progetto sono riportate in allegato.**

## **MONITORAGGIO DELL'ATTIVITA'**

La fase di monitoraggio è un'attività fondamentale per garantire l'adeguamento dell'organizzazione e del funzionamento dell'Ente ai principi della legge 150/2000. Sarà necessario, infatti, nel rispetto dei principi e degli obiettivi del progetto, adattarne i contenuti ai risultati raggiunti ed alle esigenze che si presenteranno nel corso del triennio, soprattutto in relazione agli interventi organizzativi previsti nei paragrafi precedenti. Pertanto i monitoraggi assumono la finalità di permettere la valutazione dell'efficacia delle iniziative di informazione e comunicazione e proporre eventuali interventi correttivi per garantire la massima integrazione di tutte le iniziative e ottimizzare l'utilizzo delle risorse.

Sono previsti:

1. **Monitoraggio giornaliero** dell'afflusso dei cittadini allo sportello polifunzionale, suddiviso per tipologia di richiesta. Tali dati, che compongono un quadro quantitativo, saranno conglobati in una relazione semestrale da sottoporre al responsabile dell'Area amministrativa e poi alla Giunta Comunale;
2. **Rilevazione dei livelli di qualità percepita dai cittadini** (customer satisfaction), mediante l'utilizzo (una volta all'anno) di un semplice questionario, dal quale possano emergere le principali criticità ed i vantaggi maggiormente percepiti derivanti dalla nuova impostazione organizzativa. Questa indagine ha come obiettivo finale la rimozione delle criticità e la massimizzazione dei vantaggi riscontrati.

## **TEMPI DI ATTUAZIONE**

Il progetto, tenuto conto del tempo previsto per la progettazione, affidamento ed esecuzione dei lavori, fornitura di arredi, formazione dello stesso ed implementazione graduale dei servizi da erogare, è articolato in un triennio:

- **primo anno:** creazione di almeno uno sportello con priorità nell'ascolto delle esigenze dei cittadini, pubblicizzazione del nuovo servizio, attivazione del 30% delle attività previste;
- **secondo anno:** consolidamento delle attività già istituite ed ulteriore implementazione del restante 70% delle attività previste a regime;
- **terzo anno:** raggiungimento dell'obiettivo e verifica dell'estensione del servizio anche ad altri servizi dell'ente nonché contatti con enti esterni al fine di stipulare accordi necessari per l'erogazione di nuovi servizi di utilità per il cittadino.

**QUADRO ECONOMICO**

<b>arredi e/o attrezzature</b>	€ 6.000,00	cap. 19220	bil. 2007			
<b>attrezzature informatiche</b>	€ 4.944,53	cap. 19220	RR.PP. 2005	imp.n.484 e 487	€ 4.392,37	da disimpegnare con atto del responsabile dell'area
			RR.PP. 2006	imp 1304	€ 552,16	da disimpegnare con atto del responsabile dell'area
<b>spese per il personale</b>	€ 10.000,00 oltre gli oneri riflessi a carico dell'ente	cap. 3220	bil. 2007			

## STRALCIO PROGETTO – SPORTELLA A SOLANAS

# ATTIVAZIONE SPORTELLA POLIFUNZIONALE NELLA FRAZIONE DI SOLANAS

### QUADRO RISORSE, ATTIVITA', TEMPI

#### 1) risorse:

##### 1.a) risorse tecniche:

**arredi per ufficio**: scrivania, cassettera, poltroncina operatore, sedie visitatori, porta computer, set da scrivania, Armadio a200 con serratura, bacheca per affissioni

**Attrezzature informatiche**: Gruppo continuità elettrico, computer portatile, doc-station, stampante, scanner, Armadio rack per strumentazione internet, Software Sic, Installazione e istruzione

**Arredi per sala d'attesa**: bacheca, sedie

**Dotazione operatore**: valigetta portatile con set timbri riservati

Per **ingresso**: Apriporta radio frequenza, Serratura elettrica (inseriti nell'attività di sistemazione spazi interni e reattivi impianti di sorveglianza)

1.b) risorse umane: n. 4 operatori per due giorni alla settimana giornate: martedì e venerdì pomeriggio

#### 2) attività previste:

- informazioni di primo livello sui diversi servizi dell'ente;
- rilascio certificazioni anagrafiche;
- informazioni su stato civile;
- raccolta documenti per pubblicazioni di matrimonio;
- rilascio modulistica;
- ricezione istanze del cittadino per il protocollo;
- consultazione registro protocollo per rilascio informazioni su registrazioni istanze;
- gestione del diritto di accesso agli atti ed ai procedimenti;
- assistenza del cittadino nella predisposizione di istanze rivolte alla pubblica amministrazione;
- gestione delle segnalazioni e dei reclami.

**3) tempistica**: periodo luglio e agosto – n. 2 giorni a settimana per n. 3 ore pomeridiane.

#### a) modalità operative.

Lo sportello polifunzionale che verrà attivato nella frazione di Solanas consentirà di sperimentare le modalità di gestione del nuovo servizio.

Il piano di azione prevede nel mese di **giugno 2007**:

##### 1. **PERSONALE -Formazione interna ed esterna e sensibilizzazione di base .**

FORMAZIONE INTERNA (URP, PROTOCOLLO, ALBO PRETORIO, PROCEDURE ALTRI SERVIZI)
FORMAZIONE SU COMUNICAZIONE ESTERNA

➤ **obiettivo**: per ogni argomento o procedimento, lo sportello dovrebbe fornire informazioni circa:

1. l'ufficio competente, il responsabile del procedimento, l'indirizzo, il telefono e gli orari di apertura al pubblico dell'ufficio,
2. le modalità di richiesta e di fornitura dei servizi,

3. i requisiti necessari per ottenerli e la documentazione da presentare,
4. la modulistica completa, riferimenti a leggi, regolamenti e disposizioni che disciplinano la materia.

- **Contenuto:** Il piano di formazione comprende giornate di interventi formativi tesi a:
- fornire conoscenze di base dei servizi coinvolti indicati nelle attività previste;
  - Informazione, orientamento, consulenza e relazione con i cittadini/utenti;
  - Ricezione, filtro e riscontro formale delle domande di accesso ai servizi;
  - Raccordo inter-istituzionale;
  - sviluppare comportamenti ed atteggiamenti coerenti al sistema di Qualità in relazione all'approccio con gli utenti;

**2. LOGISTICA:** acquisto materiale ed attrezzature elencate nel punto 1.a) risorse tecniche

