



Comune di Cermenate

PIANO INTEGRATO DI ATTIVITA' E ORGANIZZAZIONE 2024-2026

(art. 6, commi da 1 a 4, del decreto legge 9 giugno 2021, n. 80, convertito, con modificazioni, in legge 6 agosto 2021, n. 113)

Indice

Premessa.....

Riferimenti normativi.....

Piano Integrato di attività e Organizzazione 2024-2026.....

•Sezione 1) DATI IDENTIFICATIVI DELL'AMMINISTRAZIONE

•Sezione 2) VALORE PUBBLICO, PERFORMANCE, E ANTICORRUZIONE

Sottosezione: Valore Pubblico

Sottosezione:) Performance (Piano PEG e Performance – Schede Obiettivi Strategici e gestionali- Schede servizi monitorati ai fini delle politiche di miglioramento qualità dei servizi)

Sottosezione: Rischi corruttivi e trasparenza (Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza)

•Sezione 3) ORGANIZZAZIONE E CAPITALE UMANO

Sottosezione: Programmazione e struttura organizzativa

Sottosezione: Organizzazione e lavoro agile

Sottosezione: Piano triennale dei fabbisogni di personale – Piano Azioni Positive

Sottosezione: Piano di Formazione del Personale

•Sezione 4) MONITORAGGIO

Premessa

Le finalità del PIAO sono:

- consentire un maggior coordinamento dell'attività programmatica delle pubbliche amministrazioni e una sua semplificazione
- assicurare una migliore qualità e trasparenza dell'attività amministrativa e dei servizi ai cittadini e alle imprese.

In esso, gli obiettivi, le azioni e le attività dell'Ente sono ricondotti alle finalità istituzionali e alla mission pubblica complessiva di soddisfacimento dei bisogni della collettività e dei territori.

Si tratta quindi di uno strumento dotato, da un lato, di rilevante valenza strategica e, dall'altro, di un forte valore comunicativo, attraverso il quale l'Ente pubblico comunica alla collettività gli obiettivi e le azioni mediante le quali vengono esercitate le funzioni pubbliche e i risultati che si vogliono ottenere rispetto alle esigenze di valore pubblico da soddisfare.

Nel corso del 2023 il Comune di Cermenate ha proseguito il percorso di integrazione del documento del PIAO, secondo la normativa di riferimento e relativi chiarimenti/linee guida emessi dagli organi competenti. In particolare si cita l'integrazione apportata con Deliberazione di Giunta c.le n. 119/2023 con oggetto: MODIFICA AL PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE (P.I.A.O.) 2023-2025 - SOTTOSEZIONE "RISCHI CORRUTTIVI E TRASPARENZA": ISTITUZIONE DI NUOVO CANALE PER SEGNALAZIONI WHISTLEBLOWING.

<http://old.comune.cerminate.co.it/trasparenza.aspx?idmenu=83>

Con riferimento alle annualità 2024-2026 il Comune di Cermenate ha provveduto ad apportare gli aggiornamenti richiesti dalla normativa vigente, facendo riferimento alle indicazioni normative relative alla forma "semplificata" per i Comuni con meno di 50 dipendenti. Si confermano pertanto, dopo la prima adozione del 2023, i contenuti della sottosezione denominata "Rischi corruttivi e trasparenza".

All'interno di questa sottosezione si segnala che è stata integrata solamente la parte relativa alla "Mappatura dei processi" All. 1, "Catalogo dei rischi" All. 2, "Analisi rischi e misure preventive" All. 3, con riferimento alla Gestione fondi PNRR e fondi strutturali.

Riferimenti normativi

L'art. 6, commi da 1 a 4, del decreto legge 9 giugno 2021, n. 80, convertito, con modificazioni, in legge 6 agosto 2021, n. 113, ha introdotto nel nostro ordinamento il Piano Integrato di attività e organizzazione (PIAO), che assorbe una serie di piani e programmi già previsti dalla normativa - in particolare: il Piano della performance, il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza, il Piano organizzativo del lavoro agile e il Piano triennale dei fabbisogni del personale - quale misura di semplificazione e ottimizzazione della programmazione pubblica nell'ambito del processo di rafforzamento della capacità amministrativa delle PP.AA. funzionale all'attuazione del PNRR.

Il Piano Integrato di Attività e Organizzazione viene redatto nel rispetto del quadro normativo di riferimento relativo alla Performance (decreto legislativo n. 150 del 2009 e le Linee Guida emanate dal Dipartimento della Funzione Pubblica) ai Rischi corruttivi e trasparenza (Piano nazionale anticorruzione (PNA) e negli atti di regolazione generali adottati dall'ANAC ai sensi della legge n. 190 del 2012 e del

decreto legislativo n. 33 del 2013) e di tutte le ulteriori specifiche normative di riferimento delle altre materie, dallo stesso assorbite, nonché sulla base del “Piano tipo”, di cui al Decreto del Ministro per la Pubblica Amministrazione del 30 giugno 2022, concernente la definizione del contenuto del Piano Integrato di Attività e Organizzazione.

Ai sensi dell’art. 6 del Decreto del Ministro per la Pubblica Amministrazione del 30 giugno 2022 concernente la definizione del contenuto del Piano Integrato di Attività e Organizzazione, le amministrazioni tenute all’adozione del PIAO con meno di 50 dipendenti, procedono alle attività di cui all’articolo 3, comma 1, lettera c), n. 3), per la mappatura dei processi, limitandosi all’aggiornamento di quella esistente all’entrata in vigore del presente decreto considerando, ai sensi dell’articolo 1, comma 16, della legge n. 190 del 2012, quali aree a rischio corruttivo, quelle relative a:

- a) autorizzazione/concessione;
- b) contratti pubblici;
- c) concessione ed erogazione di sovvenzioni, contributi;
- d) concorsi e prove selettive;
- e) processi, individuati dal Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT) e dai responsabili degli uffici, ritenuti di maggiore rilievo per il raggiungimento degli obiettivi di performance a protezione del valore pubblico.

L’aggiornamento nel triennio di vigenza della sottosezione di programmazione “Rischi corruttivi e trasparenza” avviene in presenza di fatti corruttivi, modifiche organizzative rilevanti o ipotesi di disfunzioni amministrative significative intercorse ovvero di aggiornamenti o modifiche degli obiettivi di performance a protezione del valore pubblico. Scaduto il triennio di validità il Piano è modificato sulla base delle risultanze dei monitoraggi effettuati nel triennio.

Le amministrazioni con meno di 50 dipendenti sono tenute, altresì, alla predisposizione del Piano integrato di attività e organizzazione limitatamente all’articolo 4, comma 1, lettere a), b) e c), n. 2.

Nell’aggiornamento dello strumento del PIAO annualità 2024-2026 si terrà in considerazione anche la disciplina in materia di trasparenza amministrativa alla luce delle nuove disposizioni sulla digitalizzazione del sistema degli appalti e dei regolamenti adottati dall’ANAC nel corso dell’anno 2023, con particolare riferimento al d.lgs. 31/3/2023 n. 36, il rinnovato Codice dei contratti pubblici.

Piano Integrato di attività e Organizzazione 2024-2026

SEZIONE 1. Dati identificativi dell’Amministrazione	
Comune di Cermenate (CO) Indirizzo: Via Scalabrini ,153 Codice Fiscale e Partita Iva:00550440135 Sindaco: Luciano Pizzutto Numero dipendenti al 31 dicembre del 2023: 38 Numero abitanti al 31 dicembre 2023: 9.445 Telefono:0317776111 Sito internet: https://www.comune.cermenate.co.it PEC: cermenate@pec.provincia.como.it	
SEZIONE 2. VALORE PUBBLICO, PERFORMANCE E ANTICORRUZIONE	
Sottosezione di programmazione Valore	Per effetto della soppressione del terzo periodo

<p>pubblico</p>	<p>dell'art. 169, comma 3-bis del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, che recitava “Il piano dettagliato degli obiettivi di cui all'art. 108, comma 1, del presente testo unico e il piano della performance di cui all'art. 10 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, sono unificati organicamente nel PEG.”, è decretata la separazione fra il Piano Esecutivo di Gestione, come definito nel citato art. 169, e la definizione degli obiettivi di performance dell'Amministrazione. Pertanto, gli Enti Locali devono approvare in via ordinatoria il PEG entro 20 giorni dall'adozione del bilancio di previsione e il PIAO entro 30 giorni.</p> <p>Il Documento Unico di Programmazione 2024/2026 è stato approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 32 del 27/09/2023. Con successiva deliberazione di Consiglio Comunale n. 54 del 28/12/2023 è stata approvata Nota di aggiornamento. http://old.comune.cerminate.co.it/public/C516/tr_a_documenti/1512024153019264.pdf</p> <p>Il P.E.G. - parte attribuzione risorse economiche, umane e strumentali – è stato approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 10 del 16/01/2024 con rinvio all'adozione del presente PIAO 2024 – 2026 per quanto concerne l'approvazione del piano degli obiettivi attribuiti per ogni singolo servizio ai titolari di posizione organizzativa, specificando quali rivestono carattere strategico e quale carattere di gestione ordinaria, oltre che le modalità di integrazione con il <i>Piano della Performance 2024</i>; http://old.comune.cerminate.co.it/trasparenza.aspx?idmenu=25</p>
<p>Sottosezione di programmazione Performance</p>	<p>Il Piano della Performance 2024 viene approvato contestualmente al presente atto e ad esso allegato.</p> <p>La presente sottosezione, viene compilata pur non essendo obbligatoria per Enti con meno di 50 dipendenti, alla luce degli orientamenti ANCI (nota al D.L. n. 36 del 11/07/2022) e dei plurimi pronunciamenti delle Corti dei Conti, tra o quali</p>

la Deliberazione n.73/2022 Corte dei Conti Sezione Regionale Veneto, che qualifica il Piano Esecutivo di Gestione (PEG) strumento obbligatorio e suggerisce, anche al fine della successiva distribuzione di risultato ai Dirigenti/Responsabili/Dipendenti, di procedere alla predisposizione del contenuto della presente sezione del PIAO. Si è inteso elaborare il Piano della Performance in modo da renderlo connesso più semplicemente e immediatamente con il DUP (strumento di pianificazione strategica e sezione 2.1. del presente P.I.A.O.) e gli strumenti di programmazione finanziaria (Bilancio di Previsione e P.E.G.)

Il presente ambito programmatico viene predisposto secondo le logiche di performance management, di cui al Capo II del decreto legislativo n. 150 del 2009 e di cui al sistema di misurazione e valutazione della performance ai sensi dell'art.4 del regolamento del sistema di gestione della performance - adeguamento del regolamento di organizzazione degli uffici e servizi al d.lgs 150/2009, approvato con deliberazione GC n 124 del 10/08/2011.

E' finalizzato, in particolare, alla programmazione degli obiettivi STRATEGICI E GESTIONALI e degli indicatori di performance di efficienza e di efficacia i cui esiti dovranno essere rendicontati nella relazione di cui all'articolo 10, comma 1, lettera b), del predetto decreto legislativo.

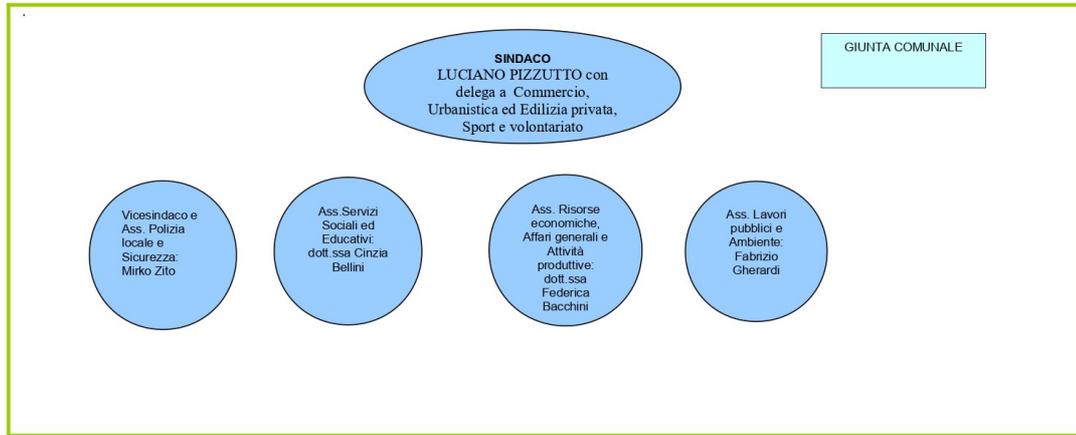
Il documento del Piano della Performance e degli obiettivi del PEG, risponde inoltre ai quesiti indicati nell'allegato al DM 132/2022:

- a) Cosa prevediamo di fare per favorire l'attuazione della strategia? (Obiettivo)
- b) Chi risponderà dell'obiettivo (dirigente/posizione responsabile)?
- c) A chi è rivolto (stakeholder)?
- d) Quali unità organizzative dell'ente e/o quali soggetti esterni contribuiranno a raggiungerlo (contributor)?
- e) Entro quando intendiamo raggiungere l'obiettivo?
- f) Come misuriamo il raggiungimento dell'obiettivo (dimensione e formula di performance di efficacia e di efficienza)?
- g) Da dove partiamo (baseline)?
- h) Qual è il traguardo atteso (target)?

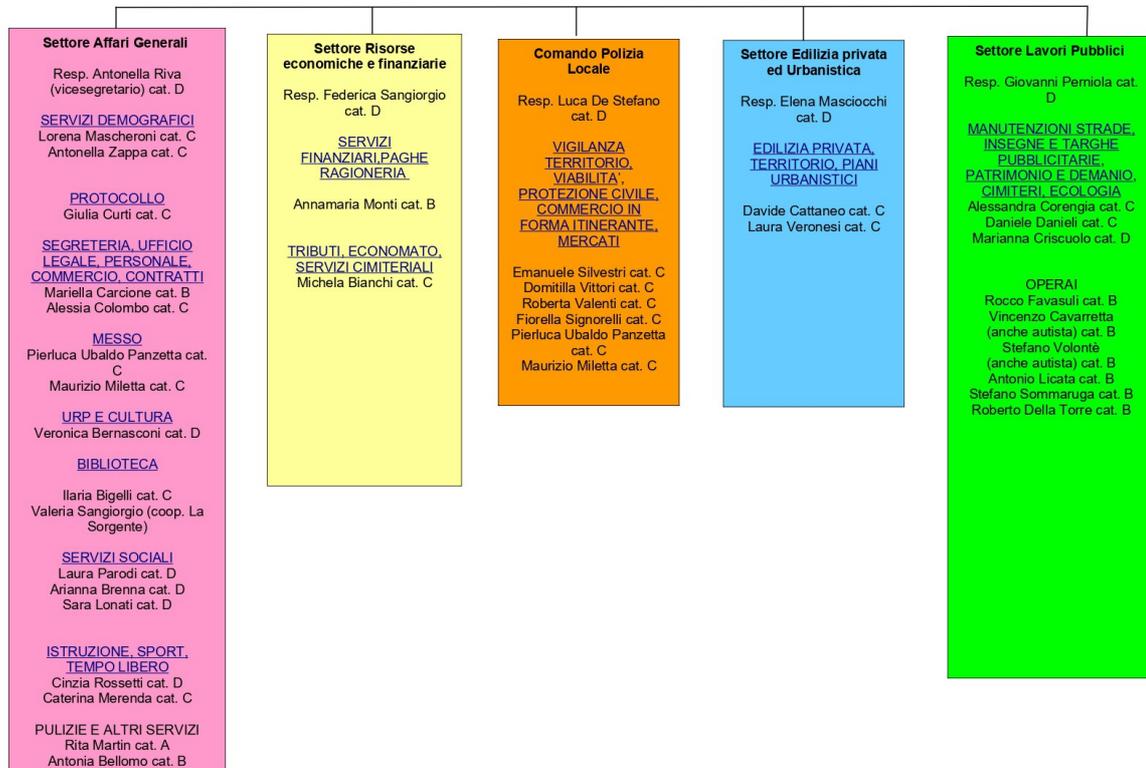
	<p>i) Dove sono verificabili i dati (fonte)?</p> <p>Tra le dimensioni oggetto di programmazione, si possono identificare le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> •obiettivi di semplificazione (coerenti con gli strumenti di pianificazione nazionale in materia in vigore); •obiettivi di digitalizzazione; •obiettivi di efficienza in relazione alla tempistica di completamento delle procedure •obiettivi correlati alla qualità dei procedimenti e dei servizi •obiettivi e performance finalizzati alla piena accessibilità dell'amministrazione; •obiettivi e performance per favorire le pari opportunità e l'equilibrio di genere. <p>Appare opportuno precisare che tutti i sopra-elencati obiettivi sono analiticamente declinati all'interno delle SCHEDE OBIETTIVI STRATEGICI, GESTIONALI E SCHEDE DEI SERVIZI MONITORATI AI FINI DEL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI, elaborati in relazione a ciascun Settore in cui è suddivisa la struttura organizzativa dell'Ente. Si rinvia pertanto ai relativi allegati.</p> <p>In merito alla valutazione del personale dipendente si fa riferimento al sistema approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 74 del 04/05/2011, alla successiva modifica introdotta con deliberazione di Giunta Comunale n. 124 del 10/08/2011, all'allegato E del REGOLAMENTO ORGANIZZAZIONE SERVIZI APPLICAZIONE SANZIONI DISCIPLINARI MISURAZIONE PERFORMANCE http://old.comune.cermentate.co.it/trasparenza.aspx?idmenu=110 (approvato con deliberazione di Giunta comunale n. 129 del 18/10/2006 e s.m.i. fino all'ultima apportata con deliberazione di Giunta comunale n. 19 del 18/02/2015). Si rappresenta che il predetto Sistema di valutazione potrà esser rivisto in corso d'anno per quanto riguarda in particolare le novità in merito all'obbligo del rispetto della tempistica dei pagamenti e relativa incidenza in tema di obiettivi assegnati ai singoli Responsabili di PO.</p>
<p>Sottosezione di programmazione Rischi corruttivi e trasparenza</p>	<p>Sezione Rischi corruttivi e trasparenza allegata al presente documento, completo dei relativi allegati.</p>

	Va a formare il Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza.
SEZIONE 3. ORGANIZZAZIONE E CAPITALE UMANO	
Sottosezione di programmazione Struttura organizzativa	<p>La Struttura organizzativa è quella che risulta dal PEG 2024 <i>all B) Risorse umane</i> deliberazione di Giunta Comunale n. 10 del 16.01.2024 - http://old.comune.cerminate.co.it/trasparenza.aspx?idmenu=25</p> <p>Di seguito viene inserito l'organigramma aggiornato dell'Ente, con indicazione dei 5 Settori presenti e rispettiva articolazione, con relative figure professionali a ciascuno assegnate.</p>

ORGANIGRAMMA COMUNE DI CERMENATE Rev. 19 del 10/01/2024



VICESEGRETERIO COMUNALE
DOTT.SSA ANTONELLA RIVA



	<p>Livelli di responsabilità</p> <p>In riferimento al modello organizzativo prescelto dall'Ente, come sopra rappresentato, vanno evidenziate l'articolazione e la graduazione delle posizioni di vertice/responsabilità.</p> <p>Le posizioni apicali nell'Ente si distinguono in: n. 5 Posizioni organizzative (incarichi di Elevata Qualificazione).</p> <p>La definizione dell'assetto organizzativo fornisce anche la base per l'individuazione delle responsabilità di direzione delle unità organizzative primarie (Settori) e per l'attribuzione degli incarichi dirigenziali e di posizione organizzativa (incarichi di Elevata Qualificazione).</p> <p>Al vertice dei Settori vengono nominati dei responsabili a cui compete "lo svolgimento di funzioni di direzione di unità organizzative di particolare complessità caratterizzate da elevato grado di autonomia gestionale ed organizzativa".</p> <p>Entrando nel dettaglio, la scelta dell'Amministrazione per quanto riguarda la direzione dei 5 settori sopra individuati è la seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> •al vertice Settore Affari generali vi è il Vicesegretario comunale, responsabile incaricato di Elevata Qualificazione (EQ); •al vertice degli altri Settori dell'Ente sono posti responsabili incaricati di Elevata Qualificazione (EQ), ai quali compete il coordinamento del Settore specifico ad essi assegnato. <p>Al vertice dei servizi non sono previsti posizioni apicali ma, eventualmente, responsabili di procedimento e/o incaricati di specifiche responsabilità</p>
<p>Sottosezione di programmazione Organizzazione del lavoro agile</p>	<p>L'Ente non ha ancora attuato un Piano di Organizzazione del Lavoro Agile (POLA). Nelle more della regolamentazione del lavoro agile, ad opera dei contratti collettivi nazionali di lavoro relativi al triennio 2019-2021 che disciplineranno a regime l'istituto per gli aspetti non riservati alla fonte unilaterale, così come indicato nelle premesse delle "Linee guida in materia di lavoro agile nelle amministrazioni pubbliche", adottate dal Dipartimento della Funzione Pubblica il 30 novembre 2021 e per le quali è stata raggiunta l'intesa in Conferenza Unificata, ai sensi dell'articolo 9, comma 2, del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, in data 16 dicembre 2021, l'istituto del lavoro agile presso il Comune di</p>

	Ceremate, rimane regolato dalle disposizioni di cui alla vigente legislazione
Sottosezione di programmazione Piano Triennale dei Fabbisogni di Personale e Piano Azioni Positive	<p>Piano triennale del fabbisogno del personale 2024-2026, di cui alla odierna deliberazione di Giunta comunale http://old.comune.ceremate.co.it/trasparenza.aspx?idmenu=36</p> <p>Piano delle azioni positive e delle pari opportunità relativo al triennio 2023_2025, di cui alla deliberazione di Giunta comunale n. 209 del 17/11/2022. http://old.comune.ceremate.co.it/public/C516/tr_a_documenti/1852023121623930.pdf</p>
Sottosezione di programmazione Piano di Formazione	<p>Piano formativo 2024 approvato contestualmente al presente documento e ad esso allegato.</p> <p>Il piano formativo si divide in due parti, la prima è costituita da attività di carattere multidisciplinare ovvero di interesse di dipendenti appartenenti a più aree e settori definiti o in base a obiettivi della Giunta Comunale, es. mantenimento/miglioramento del sistema di qualità ambientale ISO 14001:2018 e mantenimento/miglioramento del sistema di qualità ISO 9001:2018, ovvero alla necessità di adempiere a disciplina di legge; in particolare, giusta disciplina prevista dal D.lgs. 81/2008 – Testo Unico in materia di salute e di sicurezza dei luoghi di lavoro - nel Piano sono previste risorse per attività di formazione di aggiornamento obbligatorio per tutto il personale dipendente ai sensi di quanto stabilito dall'Accordo Stato-Regioni del 21/12/2011 – entrato in vigore il 26/01/2012, nonché di formazione per il RLS. Inoltre nel Piano sono previste risorse per l'aggiornamento del personale dipendente in materia di anticorruzione.</p> <p>E' inoltre previsto l'aggiornamento delle attività formative attinenti ai servizi informatici, in ragione di implementazione/ modifiche di alcune funzioni dei programmi gestionali in uso all'Ente.</p> <p>La seconda parte del piano formativo viene invece presentata sulla base delle esigenze emerse da parte dei Responsabili di Settore del Comune di Ceremate.</p>
SEZIONE 4. MONITORAGGIO	
Premessa	La presente sezione viene compilata recependo le indicazioni ANCI secondo cui, sebbene l'allegato al Decreto del Ministro per la Pubblica Amministrazione del 30 giugno 2022 non la

	<p>qualifichi quale sezione obbligatoria per gli Enti con meno di 50 dipendenti, essa è comunque funzionale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - alla chiusura del ciclo di pianificazione e programmazione e all'avvio del nuovo ciclo annuale; - è necessaria per l'erogazione degli istituti premianti; - è necessaria per la verifica del permanere delle condizioni di assenza di fatti corruttivi, modifiche organizzative rilevanti o ipotesi di disfunzioni amministrative significative, tali per cui si debba procedere all'aggiornamento anticipato della sezione "Rischi corruttivi e trasparenza". <p>Vengono pertanto comprese in questa sezione le attività a cura dell'Ente relative al controllo e altre rilevazioni di monitoraggio e verifica della soddisfazione degli utenti e dei dipendenti che ad esempio il Comune di Cernenate applica nell'ambito della gestione dei Sistemi di Qualità dei procedimenti, ai sensi delle normative ISO 9001:2018 e ISO 14001:2018, trattandosi di Ente certificato sia sui procedimenti amministrativi sia sui servizi a carattere ambientale.</p>
<p>Le attività di monitoraggio riconducibili ai Piani compresi/assorbiti dal documento del PIAO</p>	<p>Il monitoraggio del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO), ai sensi dell'art. 6, comma 3 del decreto legge 9 giugno 2021, n. 80, convertito, con modificazioni, in legge 6 agosto 2021, n. 113, nonché delle disposizioni di cui all'art. 5, del Decreto del Ministro per la Pubblica Amministrazione concernente la definizione del contenuto del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) sarà effettuato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - secondo le modalità stabilite dagli articoli 6 e 10, comma 1, lett. b) del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, per quanto attiene alle sottosezioni "Valore pubblico" e "Performance"; - secondo le modalità definite dall'ANAC, relativamente alla sottosezione "Rischi corruttivi e trasparenza". Per tali misure si rinvia alla apposita sezione "Rischi corruttivi e trasparenza"; - su base annuale del Nucleo di Valutazione, ai sensi dell'articolo 147 del decreto legislativo 18

<p>Bandi PNRR – Monitoraggio varie fasi</p>	<p>agosto 2000, n. 267, relativamente alla Sezione “Organizzazione e capitale umano”, con riferimento alla coerenza con gli obiettivi di performance.</p> <p>In riferimento all’adesione a bandi PNRR aventi ad oggetto “PA DIGITALE” è previsto il monitoraggio di ogni fase che li compongono da parte del “Team digitale governativo” costituito per dare supporto agli Enti , dalla fase di adesione alla fase della realizzazione del progetto e prevederne la rendicontazione tramite apposita piattaforma digitale. Il Comune di Cermenate, avendo già in corso diverse adesioni ai bandi PNRR è in costante contatto con i soggetti nazionali preposti al supporto agli Enti locali in questo ambito, monitora le scadenze e si attiene alle fasi di rendicontazione appositamente predisposte e indicate a livello governativo.</p> <p>In particolare, per quanto attiene questo punto, sul quale ANAC si è specificamente soffermata anche con indicazioni e circolari specifiche, l'Ente si è dotato di uno schema di monitoraggio così schematizzato:</p> <ul style="list-style-type: none"> • MISURA/INVESTIMENTO PNRR • periodicità (SEMESTRALE – 2 verifiche all'anno). • modalità di svolgimento della verifica: il Responsabile di Settore di competenza del bando PNRR unitamente al Responsabile Settore Risorse Economiche analizza lo stato delle misure di attuazione del bando in relazione alle risorse economiche stanziata a bilancio e alle tempistiche previste/da rispettare. • Viene generata una griglia di analisi pubblicabile. Schema tipo allegato al presente piano, in corso di implementazione.
<p>Ulteriori controlli</p>	<p>Il Monitoraggio avviene inoltre attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> – il vigente sistema di controlli interni, integrato al monitoraggio delle misure di prevenzione generali e specifiche con cadenza semestrale o eventuali specifiche segnalazioni; – attivazione di controlli ulteriori qualora

- pervengano segnalazioni a tale riguardo;
- verifiche in capo alle Posizione Organizzative;
 - verifiche interne periodiche (“audit”) condotte dal personale comunale incluso nel gruppo di lavoro per la Qualità e Qualità ambientale, adeguatamente formato, che a cadenza annuale effettua controlli a campione sui servizi, al fine di monitorare procedimenti e risultati connessi. Inoltre sempre a cadenza annuale gli Uffici comunali e il personale sono sottoposti all'audit generale di sorveglianza o ricertificazione, ai fini del mantenimento delle certificazioni ISO 9001 e 14001 dell'Ente. Tale audit generale è condotto da esperti facenti capo a società esterna, avente i requisiti per effettuare tali controlli in ambito di Sistemi di gestione della qualità dei servizi. Dall'esito dell'audit generale periodico scaturisce l'emissione dei certificati ai sensi delle normative ISO 9001/ISO14001 del Comune di Cermenate, con validità triennale.
 - L'Ufficio relazioni con il pubblico del Comune, facente capo al Settore Affari Generali, raccoglie, smista e tratta reclami e segnalazioni inoltrate all'Ente dai cittadini/utenti. Reclami e segnalazioni vengono raccolti, registrati e i risultati derivanti dal trattamento sono elaborati, anche al fine del monitoraggio e della rendicontazione interna all'Ente.
 - I vari servizi comunali adottano misure periodiche di monitoraggio della customer satisfaction, rispetto ad attività e proposte attuate entro l'anno. I dati raccolti vengono esaminati dai Responsabili di Settore, dagli amministratori e in genere sono comunicati alla cittadinanza. Gli esiti della indagini condotte vengono tenuti in considerazione ai fini della progettazione di eventuali servizi e attività futuri.
 - Infine, nell'ambito della formazione del personale, è prevista un fase (in chiusura di svolgimento della formazione) di raccolta pareri/giudizi circa il corso

	<p>frequentato a cura del dipendente interessato. L'Ufficio Personale raccoglie, organizza e informa i Responsabili circa tali riscontri da parte di coloro che hanno svolto la formazione.</p>
--	---