



COMUNE DI GARBAGNA NOVARESE



PIANO TRIENNALE DELLE AZIONI POSITIVE ***2021-2023***

Premessa

Normativa di riferimento

I destinatari

Art. 1 Obiettivi

Art. 2 Raggiungimento degli obiettivi e risorse necessarie

Art. 3 Disposizioni finali

PREMESSA

Il presente documento illustra le azioni positive che l'Amministrazione Comunale intende attivare per il triennio 2021-2023, nel rispetto della direttiva del Ministero della Funzione Pubblica n. 2/2019 "Misure per promuovere le pari opportunità e rafforzare il ruolo dei Comitati Unici di Garanzia nelle Amministrazioni pubbliche". Tale direttiva sottolinea il ruolo propositivo e propulsivo delle Amministrazioni Pubbliche per la rimozione di ogni forma di discriminazione, sia diretta che indiretta, per promuovere e rafforzare il ruolo dei Comitati di Garanzia, nonché dare attuazione ai principi di parità e di pari opportunità.

La promozione della parità e delle pari opportunità nella Pubblica Amministrazione necessita di un'adeguata attività di pianificazione e programmazione prodromica ad una più efficiente ed efficace azione amministrativa. All'uopo, l'art. 48 del d.lgs. n. 198/2006 dispone che le Amministrazioni Pubbliche predispongano Piani triennali di azioni positive finalizzati ad assicurare la rimozione degli ostacoli che mirano ad impedire la piena realizzazione delle pari opportunità nel lavoro.

Le azioni positive sono misure temporanee speciali che, in deroga al principio di uguaglianza formale, tendono a rimuovere gli ostacoli alla piena ed effettiva parità di opportunità tra uomini e donne. Sono misure "speciali", in quanto non generali ma specifiche e ben definite, che intervengono in un determinato contesto per eliminare ogni forma di discriminazione, sia diretta che indiretta; e "temporanee", in quanto necessarie fintantoché si rileva una disparità di trattamento tra uomini e donne.

Alla luce di quanto sopra, le azioni positive si fondano sul principio dell'uguaglianza sostanziale, che, come è noto, valorizza le differenze esistenti tra soggetti appartenenti a diverso genere.

Il Piano delle azioni positive per il triennio 2021-2023 rappresenta uno strumento per offrire a tutte le persone la possibilità di svolgere il proprio lavoro in un contesto organizzativo sicuro, coinvolgente e attento a prevenire situazioni di malessere a carico del personale.

Il periodo storico di riferimento, estremamente incerto ed in continua evoluzione a causa dell'emergenza sanitaria in atto e delle sue conseguenze, impone particolare cautela e attenzione al monitoraggio degli obiettivi succitati per consentirne senza indugio l'allineamento ai cambiamenti del contesto con appositi provvedimenti deliberativi.

Il Piano, che ha un orizzonte temporale triennale, è la concretizzazione delle strategie e delle prospettive di volta in volta individuate e comporta, per l'effetto, la rimodulazione degli interventi a seguito dell'emersione di nuove opportunità, di nuovi bisogni, di emergenze organizzative, di nuovi percorsi di miglioramento e di ottimizzazione organizzativa, di nuove strategie.

Il Comune di GARBAGNA NOVARESE, consapevole dell'importanza di uno strumento finalizzato all'attuazione delle leggi di pari opportunità, vuole proseguire un percorso volto ad armonizzare la propria attività, al perseguimento e all'applicazione del diritto di uomini e donne allo stesso trattamento in materia di lavoro, anche al fine di migliorare, nel rispetto del C.C.N.L. e della normativa vigente, i rapporti con il personale dipendente e con i cittadini, individuando quanto di seguito esposto.

Compito delle Pubbliche Amministrazioni è mettere in atto tutte quelle politiche che consentano di creare, all'interno dei luoghi di lavoro, tutti i presupposti per ottenere il massimo di produttività in un contesto nel quale si ottimizzino risultati, benessere dei lavoratori, parità e pari opportunità.

Nelle Pubbliche Amministrazioni occorre:

- valorizzare le differenze e introdurre una gestione del personale improntata al "*diversity management*". Con tale termine si intendono tutte quelle pratiche e politiche che mirano a rispettare le diversità all'interno di un ambiente di lavoro, supportando diversi stili di vita e rispondendo alle esigenze di ognuno;
- riconoscere e evidenziare il merito e le competenze;

- garantire un ambiente di lavoro rispettoso ed adeguato alle esigenze di lavoratori e lavoratrici che chiedono sempre di più di poter conciliare i ruoli sociali e familiari, i tempi di lavoro con quelli di non lavoro;
- diffondere la conoscenza della normativa antidiscriminazione sia da parte dei datori di lavoro che da parte dei lavoratori;
- costituire e rafforzare l'incisività di organismi come i Comitati, che non devono essere vissuti come ulteriore adempimento, ma come strumenti a vantaggio dell'organizzazione.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- Legge 10 aprile 1991, n. 125 s.m.i. «Azioni per la realizzazione della parità uomo-donna nel lavoro»;
- decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 e s.m.i. «Testo unico sull'ordinamento degli enti locali»;
- decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e s.m.i. «Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche»;
- decreto legislativo 11 aprile 2006, n. 198 e s.m.i. «Codice delle pari opportunità», che stabilisce, per la Pubblica Amministrazione, l'obbligo di adottare piani di azioni positive tendenti ad assicurare la rimozione di ostacoli che, di fatto, impediscono la piena realizzazione di pari opportunità di lavoro e nel lavoro tra donne e uomini;
- direttiva del Parlamento e del Consiglio Europeo 2006/54/CE del 5 luglio 2006 riguardante l'attuazione del principio delle pari opportunità e della parità di trattamento fra uomini e donne in materia di occupazione e impiego;
- direttiva del Ministro per le riforme e innovazioni nella pubblica amministrazione e del Ministro per i diritti e le pari opportunità del 23 maggio 2007 «Misure per attuare parità e pari opportunità tra donne e uomini nella pubblica amministrazione», che specifica le finalità e le linee di azione da seguire per attuare le pari opportunità nelle pubbliche amministrazioni e ha come punto di forza il perseguimento delle pari opportunità nella gestione delle risorse umane, il rispetto e la valorizzazione delle differenze, considerandole come fattore di qualità;
- decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 «Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro»;
- decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 «Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni»;
- legge 4 novembre 2010, n. 183 «Deleghe al governo in materia di lavori usuranti, di riorganizzazione di enti, di congedi, aspettative e permessi, di ammortizzatori sociali, di servizi per l'impiego, di incentivi all'occupazione, di apprendistato, di occupazione femminile, nonché misure contro il lavoro sommerso e disposizioni in tema di lavoro pubblico e di controversie di lavoro», cosiddetto "Collegato al lavoro";

I DESTINATARI

I destinatari del programma in parola sono tutti/e i/le dipendenti del Comune.

La composizione del personale, alla data del **30/06/2021**, è articolata come segue : dipendenti n. 5, di cui n. 5 lavoratrici e n. 0 lavoratori.

Pertanto, non occorre favorire il riequilibrio della presenza femminile, ai sensi dell'art. 48, co. 1, del d.lgs. n. 198/2006, non sussistendo un divario tra i generi inferiore ai due terzi.

PROSPETTO PERSONALE DIPENDENTE

COMUNE DI GARBAGNA NOVARESE				tempo indeterminato								
categoria/qualifica	A		B		C		D		DIRIGENTI		TOTALE	
POSTI RICOPERTI	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
A TEMPO PIENO							0	3			0	3
A TEMPO PARZIALE							0	1			0	1
										TOTALE	0	4
COMUNE DI GARBAGNA NOVARESE				tempo determinato								
categoria/qualifica	A		B		C		D		DIRIGENTI		TOTALE	
POSTI RICOPERTI	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
A TEMPO PIENO												
A TEMPO PARZIALE					0	1					0	1
										TOTALE	0	1

Il Segretario Comunale è il Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza.

ART. 1 OBIETTIVI

Nel corso del prossimo triennio questa Amministrazione Comunale intende realizzare un piano di azioni positive che, in continuità con le finalità promosse dalla normativa vigente e con il precedente piano, persegua i seguenti obiettivi:

→ **Obiettivo 1.** Tutelare l'ambiente di lavoro da casi di molestie, mobbing e discriminazioni, nonché attraverso il monitoraggio del benessere organizzativo;

→ **Obiettivo 2.** Realizzare un nuovo modello di organizzazione del lavoro fondato sulla restituzione alle persone di flessibilità ed autonomia nella scelta degli spazi, degli orari e degli strumenti da utilizzare a fronte di una maggiore responsabilizzazione dei risultati, attraverso l'utilizzo, ove possibile e funzionale, del lavoro agile nel solco delle indicazioni previste in sede nazionale, a valle dell'emergenza epidemiologica scoppiata nell'anno 2020;

➔ **Obiettivo 3.** Facilitare le forme di flessibilità oraria finalizzate al superamento di specifiche situazioni di disagio;

→ **Obiettivo 4.** Garantire il rispetto delle pari opportunità nelle procedure di reclutamento del personale nonché in materia di formazione, di aggiornamento e di qualificazione professionale;

→ **Obiettivo 5.** Valorizzare le competenze e le attitudini, unitamente alle conoscenze e al merito, affinché ogni lavoratore possa esprimere il meglio di sé e, conseguentemente, contribuire all'ottimizzazione dei risultati.

AMBIENTE DI LAVORO

obiettivo 1

Tutelare l'ambiente di lavoro da casi di molestie, mobbing e discriminazioni, nonché attraverso il monitoraggio del benessere organizzativo

Nell'interesse dell'Amministrazione è necessario avviare un modello di comunicazione che consenta di rilevare le esigenze volte al "vivere bene sul posto di lavoro" al fine di monitorare/rilevare eventuali criticità e attivare le conseguenti azioni positive.

Il Comune, in materia di benessere organizzativo, si impegna a riservare particolare attenzione alla prevenzione della salute con il supporto del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione dai rischi nei luoghi di lavoro.

Inoltre, l'Ente si impegna a fare in modo che non si verifichino situazioni conflittuali sul posto di lavoro, determinate, a titolo esemplificativo, da:

- pressioni o molestie sessuali;
- casi di mobbing;
- atteggiamenti miranti ad avvilire il/la dipendente, anche in forma velata ed indiretta;
- atti vessatori correlati alla sfera privata della lavoratrice o del lavoratore, sotto forma di discriminazioni.

Azioni di contrasto a qualsiasi forma di discriminazione e di violenza morale o psichica

- Informazione, formazione e sensibilizzazione contro la violenza di genere;
- Informazione, formazione e sensibilizzazione sull'antidiscriminazione per un'azione amministrativa non discriminatoria e basata sui diritti umani nei confronti dei nuovi cittadini e delle nuove cittadine;
- Informazione, formazione e sensibilizzazione sul tema del mobbing: riconoscere i segnali di stress, favorire forme di comunicazione efficaci, gestione dei conflitti;
- Razionalizzazione, efficienza ed efficacia dell'organizzazione della Pubblica Amministrazione;
- assicurazione, nell'ambito del contesto lavorativo, di parità e pari opportunità di fatto, rafforzando la tutela dei lavoratori e delle lavoratrici e garantendo l'assenza di qualunque forma di violenza morale o psicologica e di discriminazione, diretta e indiretta, relativa al genere, all'età, all'orientamento sessuale, all'origine etnica, alla disabilità, alla religione e alla lingua;
- incentivazione della realizzazione di un ambiente di lavoro caratterizzato dai principi di pari opportunità, benessere organizzativo e contrasto a qualsiasi forma di discriminazione e di violenza morale o psichica delle lavoratrici e dei lavoratori.

Il benessere organizzativo: promozione e sviluppo

Il benessere organizzativo rappresenta la sintesi di una molteplicità di fattori che agiscono a diversa scala. La sua percezione dipende dalle generali politiche dell'Ente in materia di personale, ma anche dalle decisioni e micro-azioni assunte quotidianamente dai dirigenti e dalle posizioni organizzative, in termini di comunicazione interna, contenuti del lavoro, condivisione di decisioni ed obiettivi, riconoscimenti e apprezzamenti del lavoro svolto.

Per agire in modo positivo sul benessere organizzativo, l'Amministrazione Comunale intende rafforzare l'attenzione dedicata alla comunicazione interna, attraverso la piena attuazione alle previsioni del PTPCT, con l'obiettivo di favorire una crescente circolazione delle informazioni ed una gestione collaborativa e partecipativa che soddisfi l'esigenza di rafforzare la motivazione intrinseca e il senso di appartenenza all'organizzazione.

I recenti avvenimenti connessi con l'emergenza pandemica hanno evidenziato in modo prioritario il tema delle pari opportunità, con particolare riguardo alla conciliazione tra lavoro e vita personale e familiare ed alla condivisione dei carichi di cura tra donne e uomini. Ha infatti assunto carattere generalizzato l'esistenza di situazioni che possono interferire in modo pregnante sull'organizzazione della vita quotidiana delle persone che si trovano ad assumere funzioni di cura e di supporto sempre più ampie nei confronti dei propri familiari. Il Comune intende riservare particolare attenzione alla necessità di armonizzare i tempi di vita personale, familiare e lavorativa attraverso varie forme di

flessibilità, con l'obiettivo di contemperare le esigenze della persona con le necessità di funzionalità e di continuità dell'agire amministrativo.

Da non sottovalutare è anche l'aumento dell'età media del personale comunale, l'accumularsi di eventuali situazioni di stress e l'allungamento della vita lavorativa sono solo alcune delle problematiche che andranno ad incidere pesantemente negli anni a venire sull'organizzazione del Comune. Le persone si trovano sempre più spesso a dover fronteggiare situazioni di disagio. È dunque importante che il Comune si doti di strumenti per prevenire e monitorare questa problematica, introducendo delle iniziative specifiche.

Il progetto allo studio si articola nelle azioni seguenti:

- promozione e sviluppo di una cultura condivisa sul tema del benessere organizzativo, inteso come capacità dell'organizzazione di promuovere e mantenere il benessere fisico, psicologico e sociale delle lavoratrici e dei lavoratori per tutti i livelli e ruoli, al fine di porre la giusta attenzione alle persone e alla cura del clima e dell'ambiente di lavoro;
- sviluppo di un piano interno di comunicazione per informare e diffondere presso tutti i dipendenti le tematiche del benessere organizzativo, promuovere il Piano di Azioni Positive dell'Ente, attivare appositi servizi di supporto.

NUOVI MODELLI DI LAVORO

obiettivo 2

L'Ente intende agevolare, ove e qualora possibile e nei casi di comprovata necessità, il ricorso al lavoro agile, nel solco delle indicazioni previste in sede nazionale, a valle dell'emergenza epidemiologica scoppiata nell'anno 2020.

La predetta situazione emergenziale impone l'evoluzione di questo strumento che, oltre che configurare una politica di conciliazione, è una leva che può favorire una maggior autonomia e responsabilità delle persone, orientamento ai risultati, fiducia tra capi e collaboratori e, quindi, facilitare un cambiamento culturale verso organizzazioni più "sostenibili". All'uopo potrà essere eventualmente prevista un'indagine sull'utilizzo di tale modalità di lavoro durante il periodo emergenziale e sulle problematiche riscontrate, anche al fine di migliorare tale modalità di lavoro nel suo futuro.

Al fine di perseguire i succitati obiettivi, il Comune si sta muovendo al fine di potenziare e promuovere la digitalizzazione, la diffusione e l'utilizzo degli strumenti informatici e l'implementazione delle dotazioni tecnologiche che permettono di sfruttare le potenzialità in termini di riduzione dei costi e miglioramento di produttività e benessere collettivo, tenendo conto anche delle differenze di genere e di età, in un'ottica inclusiva, favorendo la futura diffusione dell'impiego del lavoro agile e la predisposizione di tale modalità lavorativa orientata più al raggiungimento di "risultati" che al mero "tempo di lavoro", nonché regolamentando le nuove necessità emergenti in tema di lavoro agile (diritto alla disconnessione, salute e sicurezza sul lavoro). Si ritiene opportuno, altresì, rafforzare la comunità dei facilitatori digitali per diminuire il divario di competenze digitali in modo da evitare che si creino situazioni di svantaggio, accompagnando le persone che hanno necessità di imparare ad utilizzare nuovi strumenti tecnologici.

L'Amministrazione intende altresì riconoscere la possibilità, anche a fine emergenza, della più ampia flessibilità di orario di lavoro per favorire esigenze familiari, su richiesta della lavoratrice o del lavoratore. Al lume di quanto sopra, il servizio competente prenderà in carico le istanze del personale, connesse alla gestione della propria sfera privata, di volta in volta che si presenteranno, assumendo provvedimenti deliberativi ad hoc, contemperando tali richieste con le esigenze organizzative dell'Amministrazione in vista del perseguimento dell'interesse pubblico primario.

CONCILIAZIONE E FLESSIBILITÀ ORARIE

obiettivo 3

1) Il Comune favorisce l'adozione di politiche afferenti i servizi e gli interventi di conciliazione degli orari, dimostrando particolare sensibilità nei confronti di tali problematiche.

2) Il Comune intende favorire le politiche di conciliazione tra responsabilità familiari e professionali attraverso azioni che prendano in considerazione sistematicamente le

differenze, le condizioni e le esigenze delle lavoratrici e dei lavoratori all'interno dell'organizzazione, ponendo al centro l'attenzione alla persona e contemperando le esigenze dell'Ente con quelle delle dipendenti e dei dipendenti, mediante l'utilizzo di strumenti quali la disciplina part-time e la flessibilità dell'orario.

Disciplina del part-time

La disciplina regolante le trasformazioni di rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale è prevista ed applicata. Le percentuali dei posti disponibili sono calcolate in ossequio al C.C.N.L. Il settore Personale assicura estrema sollecitudine e rispetto della normativa nella gestione delle richieste di part-time inoltrate dalle/dai dipendenti.

Flessibilità di orario, permessi, aspettative e congedi

Favorire, anche attraverso una diversa organizzazione del lavoro, delle condizioni e del tempo di lavoro, l'equilibrio e la conciliazione tra le responsabilità familiari e professionali. Promuovere pari opportunità tra donne e uomini in condizioni di difficoltà o svantaggio al fine di trovare una soluzione che permetta di poter meglio conciliare la vita professionale con la vita familiare laddove possono esistere problematiche legate non solo all'esercizio della genitorialità ma anche ad altri fattori connessi alla sfera personale. Migliorare la qualità del lavoro e potenziare quindi le capacità delle lavoratrici e dei lavoratori mediante l'utilizzo di tempi più flessibili. L'Ente assicura a ciascun dipendente, su formale richiesta, la possibilità di usufruire di un orario flessibile in entrata ed in uscita. Inoltre particolari necessità di tipo familiare o personale vengono valutate e risolte nel rispetto di un equilibrio fra esigenze dell'Amministrazione e le richieste delle/dei dipendenti.

ASSUNZIONI E FORMAZIONE

obiettivo 4

- 1) Il Comune si impegna ad assicurare, nelle commissioni di concorso e selezione, la presenza di almeno un terzo dei componenti di sesso femminile.
- 2) Non vi è alcuna possibilità che si privilegi nella selezione l'uno o l'altro sesso; in caso di parità di requisiti tra un candidato donna e uno uomo, l'eventuale scelta del candidato deve essere opportunamente giustificata sulla base dei titoli preferenziali previsti dalla legge.
- 3) Nei casi in cui siano previsti specifici requisiti fisici per l'accesso a particolari professioni, il Comune si impegna a stabilire requisiti di accesso ai concorsi/selezioni che siano rispettosi e non discriminatori delle naturali differenze di genere.
- 4) Non ci sono posti nell'organico del Comune che siano prerogativa di soli uomini o di sole donne. Nello svolgimento del ruolo assegnato, il Comune valorizza attitudini e capacità personali.
- 5) I Piani di formazione dovranno tenere conto delle esigenze di ogni settore, consentendo l'uguale possibilità per le lavoratrici e per i lavoratori di frequentare i corsi individuati. Ciò significa che dovranno essere valutate le possibilità di articolazione in orari, sedi e quant'altro utile a renderli accessibili anche a coloro che hanno incombenze legate alla gestione del nucleo familiare oppure orario di lavoro part-time.
- 6) Sarà data particolare attenzione al reinserimento lavorativo del personale assente per lungo tempo a vario titolo (es. congedo di maternità o congedo di paternità o da assenza prolungata dovuta ad esigenze familiari o malattia ecc..), prevedendo speciali forme di accompagnamento che migliorino i flussi informativi tra lavoratori ed Ente durante l'assenza e nel momento del rientro, attraverso l'affiancamento da parte del responsabile di servizio o di chi ha sostituito la persona assente, ovvero mediante la partecipazione ad apposite iniziative formative, per colmare le eventuali lacune ed al fine di mantenere le competenze ad un livello costante.

VALORIZZAZIONE DELLE COMPETENZE E ATTITUDINI

obiettivo 5

Il Comune intende valorizzare le conoscenze, le competenze, le attitudini e il merito delle lavoratrici e dei lavoratori. Se, da un lato, è facile riuscire a individuare il livello di

conoscenze delle/dei dipendenti attraverso il titolo di studio posseduto, molto più difficile è individuare le competenze e le attitudini personali.

La forte interconnessione tra lavoro e tecnologia, la necessità della formazione continua sul lavoro, la rilevanza sempre maggiore dell'utente finale nella definizione degli standard, sono solo alcuni dei fattori suscettibili di determinare la definizione di mansionari sempre più flessibili. Il lavoro è diventato difficilmente programmabile e, per l'effetto, l'attività delle lavoratrici e dei lavoratori difficilmente predefinibile. È quindi necessario spostare l'attenzione dall'organizzazione alle persone.

È possibile, partendo dall'analisi dei principali processi interni, individuare le competenze richieste da ogni singolo ruolo aziendale e quelle che ogni individuo è in grado di offrire. Per procedere in questo senso sono necessari interventi di valutazione dei processi, dei prodotti e del personale, per individuare repertori di competenze presenti e per produrre la mappatura delle competenze sul personale.

Le competenze distintive, che fanno capo a ciascun dipendente, sono il patrimonio di conoscenze e comportamenti essenziali al raggiungimento della *mission* istituzionale, quale imposta dalla norma attributiva del potere per il perseguimento dell'interesse pubblico demandato alla cura dell'Amministrazione.

Si ipotizza, allo scopo, l'elaborazione ed attuazione di un percorso di mappatura, così articolato :

- definizione delle competenze *core* (*distintive*) e di ruolo;
- analisi del rapporto fra profilo ideale e profilo attuale;
- identificazione gap di miglioramento;
- confronto fra destinatari e responsabili diretti;
- pianificazione dei percorsi di sviluppo.

Valutare l'organizzazione attraverso la mappatura delle competenze consente di valorizzare le competenze richieste per ricoprire ciascuna posizione.

Il profilo ideale può essere confrontato con quello effettivamente posseduto dalle persone (profilo reale) per individuare la lavoratrice o il lavoratore più adatto a ricoprire la posizione o per pianificare interventi formativi per colmare le lacune riscontrate (o per decidere di reperire le risorse necessarie).

ART. 2 RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI E RISORSE NECESSARIE

L'Amministrazione Comunale si impegna a reperire le risorse economiche che dovessero risultare necessarie per il raggiungimento degli obiettivi previsti dal presente piano.

ART. 3 DISPOSIZIONI FINALI

Il presente Piano ha durata triennale. La deliberazione di approvazione del Piano verrà pubblicata all'albo pretorio on-line istituzionale e sul sito internet, in apposita sezione, dove potrà essere liberamente visionato anche dal personale dipendente.

Nel periodo di vigenza è assicurata la massima disponibilità e collaborazione per la raccolta di pareri, consigli, osservazioni, suggerimenti e possibili soluzioni ai problemi incontrati da parte del personale dipendente in modo da poter procedere alla scadenza o anticipatamente ad un adeguato aggiornamento.