

Domanda	Risposta
Codice fiscale Amministrazione/Società/Ente	80019600925
Denominazione Amministrazione/Società/Ente	Università degli Studi di Cagliari
Nome RPCT	Gaetano
Cognome RPCT	Melis
Data di nascita RPCT	3/21/1965
Qualifica RPCT	Dirigente di ruolo in servizio - II fascia
Ulteriori incarichi eventualmente svolti dal RPCT	
Data inizio incarico di RPCT	3/20/2013
Le funzioni di Responsabile della trasparenza sono svolte da soggetto diverso dal RPCT (Si/No)	No
Organo d'indirizzo (solo se RPCT manca, anche temporaneamente, per qualunque motivo)	
Nome Presidente Organo d'indirizzo (rispondere solo se RPCT è vacante)	
Cognome Presidente Organo d'indirizzo (solo se RPCT è vacante)	
Data di nascita Presidente Organo d'indirizzo (solo se RPCT è vacante)	
Motivazione dell'assenza, anche temporanea, del RPCT	
Data inizio assenza della figura di RPCT (solo se RPCT è vacante)	

ID	Domanda	Risposta (Max 2000 caratteri)
1	<p>CONSIDERAZIONI GENERALI SULL'ATTUAZIONE DEL PIANO TRIENNALE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E DELLA TRASPARENZA (PTPCT) E SUL RUOLO DEL RESPONSABILE DELLA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E DELLA TRASPARENZA (RPCT)</p>	
1.A	<p>Stato di attuazione del PTPCT - Valutazione sintetica del livello effettivo di attuazione del PTPCT, indicando i fattori che hanno favorito il buon funzionamento del sistema</p>	<p>Nel 2020 le attività previste nel piano sono state influenzate nello svolgimento dall'emergenza sanitaria Covid-19 che ha imposto alle strutture un notevole impegno nella gestione delle attività emergenziali.</p> <p>Tra le attività svolte (principalmente in autonomia per non gravare sulle strutture) si segnalano:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Analisi dei processi mappati e revisione della loro descrizione: l'attività ha analizzato tutti i macro-processi presenti nella piattaforma KRC di gestione integrata dei processi, privacy e prevenzione della corruzione e li ha modificati per renderli più omogenei e facilmente comprensibili. 2. Corso di formazione sulla piattaforma KRC di gestione integrata dei processi, privacy e prevenzione della corruzione per la Direzione sistemi, infrastrutture, dati. 3. Elaborazione della bozza di modifica al Codice etico e di comportamento di UniCa finalizzata ad introdurre nuove norme per gli/le studenti/esse e il corpo docente.
1.B	<p>Aspetti critici dell'attuazione del PTPCT - Qualora il PTPCT sia stato attuato parzialmente, indicare le principali motivazioni dello scostamento tra le misure attuate e le misure previste dal PTPCT</p>	<p>Si riconferma la difficoltà nell'attuazione di misure che potrebbero essere guidate centralmente o standardizzate - nella loro operatività - dall'ANAC con modalità chiare e immediatamente efficaci (Rotazione del personale, inconfiribilità e incompatibilità etc.) anche con indicazioni prescrittive.</p> <p>Si segnala, come già fatto nell'anno passato, inoltre la difficoltà di applicazione della misura di prevenzione inerente il "conflitto di interessi" nei procedimenti relativi ai concorsi universitari. A parere dello scrivente dovrebbe essere prevista una norma specifica che permetta di gestire, in modo vincolato, la presenza tra i commissari di un docente/ricercatore coautore di numerose pubblicazioni prodotte insieme ad uno o più candidati.</p> <p>Lo scostamento tra le misure previste nel PTPCT e quelle attuate nel 2020 è dato da: numero di misure da attuare elevato e dal fatto che l'adozione delle misure richiede spesso la collaborazione di diverse direzioni/strutture che, impegnate nelle loro ordinarie attività e nella gestione dell'emergenza, non posso essere coinvolte in troppe/ulteriori attività trasversali.</p>
1.C	<p>Ruolo del RPCT - Valutazione sintetica del ruolo di impulso e coordinamento del RPCT rispetto all'attuazione del PTPCT, individuando i fattori che ne hanno supportato l'azione</p>	<p>Si conferma quanto rilevato lo scorso anno.</p> <p>Il RPCT ha avuto una relazione costante e proficua con gli organi dell'Ateneo in particolare Rettore e Direttore generale e con i Responsabili delle Strutture, che ha permesso di condividere l'obiettivo comune di prevenzione della corruzione nell'Ateneo. Si è tentato, inoltre, di rendere l'attuazione del PTPCT un'attività utile al miglioramento dell'intera organizzazione.</p>
1.D	<p>Aspetti critici del ruolo del RPCT - Illustrare i fattori che hanno ostacolato l'azione di impulso e coordinamento del RPCT rispetto all'attuazione del PTPCT</p>	<p>Si confermano alcuni aspetti già segnalati. Un fattore critico nel ruolo del RPCT è dovuto all'attribuzione della gestione dell'intero processo del rischio in capo ad un unico soggetto già titolare di ulteriori incarichi dirigenziali complessi. Le molteplici attività previste nel PTPCT richiedono un impiego di tempo e delle scelte delicate che spesso pongono il ruolo di Dirigente/RPCT in situazioni complicate. E' necessario incrementare ulteriormente la comunicazione delle politiche per la prevenzione della corruzione e coinvolgere nell'attuazione del PTPCT maggiormente il personale docente e ricercatore per evitare che le attività in questione siano considerate di competenza esclusiva del RPCT e del personale tecnico amministrativo.</p>

SCHEDA PER LA PREDISPOSIZIONE ENTRO IL 31/03/2021 DELLA RELAZIONE ANNUALE DEL RESPONSABILE DELLA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E DELLA TRASPARENZA
 La presente scheda è compilata dal RPCT delle pubbliche amministrazioni relativamente all'attuazione del PTPCT 2020 e pubblicata sul sito istituzionale dell'amministrazione.
 Le società e gli altri enti di diritto privato in controllo pubblico nonché gli enti pubblici economici utilizzano, per quanto compatibile, la presente scheda con riferimento alle misure anticorruzione adottate in base al PNA 2019 (Delibera Anac n. 1064 del 13 novembre 2019).

ID	4.444444444444444E+028	Risposta (selezionare dal menù a tendina un'opzione di risposta oppure inserire il valore richiesto)	Ulteriori Informazioni (Max 2000 caratteri)
2	GESTIONE DEL RISCHIO		
2.A	Indicare se è stato effettuato il monitoraggio di tutte le misure, generali e specifiche, individuate nel PTPCT (domanda facoltativa)	Sì (indicare le principali criticità riscontrate e le relative iniziative adottate)	Le principali criticità sono riferite al numero di misure da attuare che risulta elevato ma soprattutto al fatto che l'adozione delle misure richiede (salvo rari casi) la collaborazione di diverse direzioni/strutture che, impegnate nelle loro ordinarie attività, e nel corso del 2020 anche per la gestione dell'emergenza epidemiologica, non possono essere coinvolte in troppe/ulteriori attività trasversali.
2.A.4	Se non è stato effettuato il monitoraggio, indicare le motivazioni del mancato svolgimento		
2.B	Indicare in quali delle seguenti aree si sono verificati eventi corruttivi e indicarne il numero (più risposte sono possibili). (Riportare le fattispecie penali, anche con procedimenti pendenti e gli eventi corruttivi e le condotte di natura corruttiva come definiti nel PNA 2019 (§ 2), nella delibera n. 215 del 26 marzo 2019 (§ 3.3.) e come mappati nei PTPCT delle amministrazioni):		
2.B.1	Acquisizione e gestione del personale		
2.B.2	Contratti pubblici		
2.B.3	Provvedimenti ampliativi della sfera giuridica dei destinatari privi di effetto economico diretto ed immediato per il destinatario		
2.B.4	Provvedimenti ampliativi della sfera giuridica dei destinatari con effetto economico diretto ed immediato per il destinatario		
2.B.5	Affari legali e contenzioso		
2.B.6	Incarichi e Nomine		
2.B.7	Gestione delle entrate, delle spese e del patrimonio		
2.B.8	Aree di rischio ulteriori (elencare quali)		
2.B.9	Non si sono verificati eventi corruttivi	Si	
2.C	Se si sono verificati eventi corruttivi, indicare se nel PTPCT 2020 erano state previste misure per il loro contrasto		
2.E	Indicare se sono stati mappati i processi secondo quanto indicato nell'Allegato 1 al PNA 2019 (§ 3.2.)	Si, parzialmente	La mappatura ha interessato tutte le strutture dell'Ateneo (Direzioni, Centri, Facoltà e Dipartimenti) che hanno mappato i processi svolti dal personale tecnico, amministrativo e bibliotecario (TAB) sulla base di un modello predisposto nel 2016. Annualmente si operano delle modifiche e/o aggiornamenti dei processi afferenti alle suddette strutture. Si deve completare la mappatura con i processi specifici dei docenti e ricercatori nei quali non interviene il personale TAB.
2.F	Se sono stati mappati i processi indicare se afferiscono alle seguenti aree:		
2.F.1	Contratti pubblici	Si	
2.F.2	Incarichi e nomine	Si	
2.F.3	Provvedimenti ampliativi della sfera giuridica dei destinatari privi di effetto economico diretto ed immediato per il destinatario	Si	
2.F.4	Provvedimenti ampliativi della sfera giuridica dei destinatari con effetto economico diretto ed immediato per il destinatario	Si	
2.F.5	Acquisizione e gestione del personale	Si	

2.G	Indicare se il PTPCT è stato elaborato in collaborazione con altre amministrazioni (<i>domanda facoltativa</i>)	No	
3	MISURE SPECIFICHE		
3.A	Indicare se sono state attuate misure specifiche oltre a quelle generali	Sì,	
3.B.	Indicare quali sono le tre principali misure specifiche attuate (<i>domanda facoltativa</i>)	<p>1. Prevedere strumenti di prevenzione nel regolamento autorizzazione all'esercizio degli incarichi non istituzionali in linea con i suggerimenti previsti dal PNA 2017 e dall'atto del MIUR.</p> <p>2. Predisposizione di una proposta finalizzata alla creazione di un pool di auditors esperti nella conduzione di audit e proposta di criteri da adottare per individuare le strutture dove effettuare l'audit.</p> <p>3. Supporto alla Gestione dei progetti di ricerca nell'ambito della Convenzione tra gli Atenei sardi e la Fondazione di Sardegna. Predeterminare i criteri in un atto formale e conoscibile a tutti, come previsto dal PNA 2017 e dall'atto MIUR.</p>	
4	TRASPARENZA		
4.A	Indicare se è stato informatizzato il flusso per alimentare la pubblicazione dei dati nella sezione "Amministrazione trasparente"	No, la misura non era prevista dal PTPCT con riferimento all'anno 2020	
4.B	Indicare se il sito istituzionale, relativamente alla sezione "Amministrazione trasparente", ha l'indicatore delle visite	No (indicare se non è presente il contatore delle visite)	
4.C	Indicare se sono pervenute richieste di accesso civico "semplice"	No	No
4.D	Indicare se sono pervenute richieste di accesso civico "generalizzato"	Sì (riportare il numero complessivo di richieste pervenute e, se disponibili, i settori interessati dalle richieste di accesso generalizzato)	Numero complessivo di richieste pervenute: 5. Settori interessati dalle richieste di accesso generalizzato: dipartimenti, facoltà e direzioni (dettagli disponibili nel registro accessi 2020: https://trasparenza.unica.it/altri-contenuti/accesso-civico/registro-degli-accessi/)
4.E	Indicare se è stato istituito il registro degli accessi	Sì (se disponibili, indicare i settori delle richieste)	
4.F	E' rispettata l'indicazione che prevede di riportare nel registro l'esito delle istanze (<i>domanda facoltativa</i>)	Sì	
4.G	Indicare se sono stati svolti monitoraggi sulla pubblicazione dei dati	Sì (indicare la periodicità dei monitoraggi e specificare se essi hanno riguardato la totalità oppure un campione di obblighi)	Semestrale, hanno riguardato la totalità degli obblighi
4.H	Formulare un giudizio sul livello di adempimento degli obblighi di trasparenza indicando quali sono le principali inadempienze riscontrate nonché i principali fattori che rallentano l'adempimento	In generale, si riscontra un buon livello di adempimento degli obblighi di pubblicazione con finalità di trasparenza. Tra i fattori che hanno rallentato l'adempimento si segnalano: la non automatizzazione della pubblicazione dei dati e dei documenti; la diffusa percezione della scarsa significatività di molti adempimenti, che vengono attuati solo perchè previsti dalla norma ma non sembrano avere una reale efficacia nella prevenzione della corruzione. La pubblicazione per tutti gli obblighi in banche dati centralizzate che permettano anche al singolo cittadino un confronto tra le attività delle diverse amministrazioni porterebbe ad una maggiore efficacia dell'attività. Inoltre questa modifica eviterebbe anche duplicazioni di adempimenti agli operatori pertanto una maggiore efficienza	

5	FORMAZIONE DEL PERSONALE		
5.A	Indicare se è stata erogata la formazione dedicata specificamente alla prevenzione della corruzione	Si	E' stata erogata la seguente formazione: - "Presentazione teorico-pratica della piattaforma KRC per la cura degli adempimenti privacy" per il personale DIRSID: ED I 29 giugno 2020; h 2 – ED II 30 giugno 2020; h 2; - "Il sistema di banche dati per la pa" che ha coinvolto circa 50 pubblicatori delle direzioni, dipartimenti, facoltà e centri: ed i 1° ottobre 2020; h 4 - ed ii 5 ottobre 2020; h 4; - "La compiuta analisi degli appalti sotto soglia nella Regione Sardegna" che ha coinvolto circa 50 colleghi delle direzioni, dipartimenti, facoltà e Centri : 3-11 dicembre 2020, per un totale di 20 ore circa. - "Nuovi Assunti" 27 febbraio e 3 marzo 2020; 11 ore; 18 partecipanti, 2 ore di Prevenzione della corruzione e trasparenza. - "Corso base online Anticorruzione e Trasparenza" – FORMEL - 3 ore - 6 partecipanti.
5.B	Se non è stata erogata la formazione in materia di prevenzione della corruzione, indicare le ragioni della mancata erogazione		
5.E	Se è stata erogata la formazione in materia di prevenzione della corruzione indicare se ha riguardato, in particolare: (domanda facoltativa)		
5.E.1	Etica ed integrità		
5.E.2	I contenuti dei codici di comportamento	Si	
5.E.3	I contenuti del PTPCT	Si	
5.E.4	Processo di gestione del rischio	Si	
5.C	Se è stata erogata la formazione in materia di prevenzione della corruzione, indicare quali soggetti tra i seguenti hanno svolto le docenze:		
5.C.1	SNA		
5.C.2	Università	Si	
5.C.3	Altro soggetto pubblico (specificare quali)		
5.C.4	Soggetto privato (specificare quali)	Si	Formel
5.C.5	Formazione in house	Si	
5.C.6	Altro (specificare quali)		
5.D	Se è stata erogata la formazione in materia di prevenzione della corruzione, formulare un giudizio sulla formazione erogata con particolare riferimento all'appropriatezza di destinatari e contenuti, sulla base di eventuali questionari somministrati ai partecipanti	La formazione ha coinvolto il personale di diverse strutture su differenti tematiche della prevenzione della corruzione: utilizzo della nuova piattaforma integrata che consente la gestione del rischio corruttivo in un sistema informatico, appalti, codice etico e di comportamento, PTPCT, trasparenza. L'attività, per quanto frammentata e disomogenea, ha permesso di affrontare nuovamente tematiche inerenti il rischio corruttivo.	
6	ROTAZIONE DEL PERSONALE		
6.A	Indicare il numero di unità di personale dipendente di cui è composta l'amministrazione:		
6.A.1	Numero dirigenti o equiparati	1 direttore generale, 10 dirigenti. Negli atenei tra gli organi di amministrazione e gestione possono essere individuati anche i direttori di dipartimento e dei centri e i presidenti dei consigli di facoltà. Nell'Università di Cagliari vi sono 15 direttori di dipartimento; 6 presidenti dei consigli di facoltà e 9 direttori dei centri.	

6.A.2	Numero non dirigenti o equiparati	N. 845 tecnici amministrativi non dirigenti a tempo indeterminato, di cui 171 in servizio presso l'Azienda Ospedaliera Universitaria di Cagliari, 46 a tempo determinato; n. 12 lettori madrelingua; n. 795 docenti e ricercatori a tempo indeterminato e n. 167 ricercatori a tempo determinato (informazioni al 14/1/2021)	
6.B	Indicare se nell'anno 2020 è stata effettuata la rotazione dei dirigenti come misura di prevenzione del rischio	Sì (riportare i dati quantitativi di cui si dispone relativi alla rotazione dei dirigenti)	L'ex dirigente della Direzione appalti dal 01/01/2020 ricopre l'incarico nella Direzione personale, organizzazione, performance; dal 01/07/2020 è stata incaricata la dirigente (neoassunta, vincitrice del concorso) per la Direzione acquisti e appalti.
6.C	Indicare se l'ente, nel corso del 2020, è stato interessato da un processo di riorganizzazione (anche se avviato in anni precedenti e concluso o in corso nel 2020) (domanda facoltativa)	Sì	
7	INCONFERIBILITÀ PER INCARICHI DIRIGENZIALI D.LGS. 39/2013		
7.A	Indicare se sono state effettuate verifiche sulla veridicità delle dichiarazioni rese dagli interessati sull'insussistenza di cause di inconferibilità	No, la misura non era prevista dal PTPCT con riferimento all'anno 2020	La verifica dell'autodichiarazione resa dai dirigenti è stata comunque effettuata nel 2021.
7.B	Indicare, con riferimento all'anno 2020, se è stata accertata l'inconferibilità degli incarichi dirigenziali per sussistenza di condanna penale, ai sensi dell'art. 3 del d.lgs. n. 39/2013	No	
8	INCOMPATIBILITÀ PER PARTICOLARI POSIZIONI DIRIGENZIALI - D.LGS. 39/2013		
8.A	Indicare se sono state adottate misure per verificare la presenza di situazioni di incompatibilità	Sì (indicare quali e il numero di violazioni accertate)	E' stata effettuata la verifica dell'autodichiarazione resa dai dirigenti. Nessuna violazione accertata
9	CONFERIMENTO E AUTORIZZAZIONE INCARICHI AI DIPENDENTI		
9.A	Indicare se è stata adottata una procedura prestabilita per il rilascio delle autorizzazioni allo svolgimento di incarichi	Sì	
9.C	Indicare se sono pervenute segnalazioni sullo svolgimento di incarichi extra-istituzionali non autorizzati	Sì (indicare le segnalazioni pervenute e il numero di violazioni accertate)	N. 1 segnalazione il procedimento è stato archiviato
10	TUTELA DEL DIPENDENTE PUBBLICO CHE SEGNA LA GLI ILLECITI (WHISTLEBLOWING)		
10.A	Indicare se è stata attivata una procedura per la presentazione e la gestione di segnalazione di condotte illecite da parte di dipendenti pubblici, come intesi all'art. 54-bis, co. 2, del d.lgs. n. 165/2001, idonea a garantire la riservatezza dell'identità del segnalante, del contenuto delle segnalazioni e della relativa documentazione	Sì	
10.B	Se non è stata attivata la procedura, indicare le ragioni della mancata attivazione		
10.C	Se non è stato attivato il sistema informativo dedicato, indicare attraverso quali altri mezzi il dipendente pubblico può inoltrare la segnalazione		
10.D	Se è stata attivata la procedura, indicare se sono pervenute segnalazioni di whistleblower	No	
10.G	Formulare un giudizio sul sistema di tutela del dipendente pubblico che segnala gli illeciti indicando le misure da adottare per rafforzare la garanzia di anonimato e la tutela da azioni discriminatorie (domanda facoltativa)	Sì conferma che si ritiene importante soprattutto garantire l'anonimato del segnalante sia con l'utilizzo di software dedicati a ciò sia con la previsione di utilizzare degli enti terzi.	
11	CODICE DI COMPORTAMENTO		
11.A	Indicare se è stato adottato il codice di comportamento che integra e specifica il codice adottato dal Governo (D.P.R. n. 62/2013)	Sì	

11.B	Se è stato adottato il codice di comportamento, indicare se gli obblighi di condotta ivi previsti sono stati estesi a tutti i soggetti di cui all'art. 2, co. 3, d.P.R. 62/2013 (collaboratori e consulenti, titolari di organi e di incarichi negli uffici di diretta collaborazione delle autorità politiche, collaboratori di imprese fornitrici di beni o servizi e che realizzano opere in favore delle amministrazioni) (domanda facoltativa)	Si	
11.C	Se è stato adottato il codice di comportamento, indicare se sono pervenute segnalazioni relative alla violazione del D.P.R. n. 62/2013 e delle eventuali integrazioni previste dal codice dell'amministrazione	Sì (indicare il numero delle segnalazioni pervenute e il numero di violazioni accertate)	3 segnalazioni relative al ricevimento di regali che sono state archiviate perché entro i limiti previsti dal codice etico e di comportamento dell'Ateneo.
12	PROCEDIMENTI DISCIPLINARI E PENALI		
12.B	Indicare se nel corso del 2020 sono stati avviati procedimenti disciplinari per fatti penalmente rilevanti a carico dei dipendenti	No	
12.D	Se nel corso del 2020 sono stati avviati procedimenti disciplinari per fatti penalmente rilevanti a carico dei dipendenti, indicare se i fatti penalmente rilevanti sono riconducibili a reati relativi a eventi corruttivi (Indicare il numero di procedimenti per ciascuna tipologia; lo stesso procedimento può essere riconducibile a più reati):		
12.D.1	Peculato - art. 314 c.p.		0
12.D.2	Concussione - art. 317 c.p.		0
12.D.3	Corruzione per l'esercizio della funzione - art. 318 c.p.		0
12.D.4	Corruzione per un atto contrario ai doveri di ufficio -art. 319 c.p.		0
12.D.5	Corruzione in atti giudiziari -art. 319ter c.p.		0
12.D.6	Induzione indebita a dare o promettere utilità - art. 319quater c.p.		0
12.D.7	Corruzione di persona incaricata di pubblico servizio -art. 320 c.p.		0
12.D.8	Istigazione alla corruzione -art. 322 c.p.		0
12.D.9	Traffico di influenze illecite -art. 346-bis c.p.		0
12.D.10	Turbata libertà degli incanti -art. 353 c.p.		0
12.D.11	Turbata libertà del procedimento di scelta del contraente -art. 353 c.p.		0
12.D.12	Altro (specificare quali)		0
12.E	Se i fatti penalmente rilevanti sono riconducibili a reati relativi a eventi corruttivi, indicare a quali aree di rischio sono riconducibili i procedimenti penali (Indicare il numero di procedimenti per ciascuna delle sottostanti aree): (domanda facoltativa)		
12.E.1	Contratti pubblici		0
12.E.2	Incarichi e nomine		0
12.E.3	Provvedimenti ampliativi della sfera giuridica dei destinatari privi di effetto economico diretto ed immediato per il destinatario		0
12.E.4	Provvedimenti ampliativi della sfera giuridica dei destinatari con effetto economico diretto ed immediato per il destinatario		0

12.E.5	Acquisizione e gestione del personale		0
12.F	Indicare se nel corso del 2020 sono stati avviati a carico dei dipendenti procedimenti disciplinari per violazioni del codice di comportamento, anche se non configurano fattispecie penali	No	
13	ALTRE MISURE		
13.A	Indicare se si sono verificate violazioni dei divieti contenuti nell'art. 35 bis del d.lgs. n. 165/2001 per i soggetti condannati, anche con sentenza non passata in giudicato, per i reati di cui al Capo I, Titolo II, Libro II, c.p.	No	
13.B	Indicare se ci sono stati casi di attivazione delle azioni di tutela previste in eventuali protocolli di legalità o patti di integrità inseriti nei contratti stipulati	No	
14	ROTAZIONE STRAORDINARIA		
14.A	Indicare se si è reso necessario adottare provvedimenti di rotazione straordinaria del personale di cui all'art. 16, co. 1, lett. l-quater, d.lgs.165/2001, a seguito dell'avvio di procedimenti penali o disciplinari per le condotte di natura corruttiva	No	
15	PANTOUFLAGE		
15.A	Indicare se sono stati individuati casi di pantouflage di dirigenti	No	
15.B	Indicare se sono state attuate le misure per prevenire il pantouflage	Sì (indicare le misure adottate)	1. Far sottoscrivere dagli interessati - negli atti di conferimento di incarichi - le relative dichiarazioni 2. Verificare - a campione - la veridicità di almeno il 10% delle dichiarazioni ricevute 3. Gestire e risolvere le situazioni critiche segnalate (anche attraverso i moduli online) e/o rilevate d'ufficio