



COMUNE DI PORTO TORRES

Provincia di Sassari

REPORT FINALE SUL MONITORAGGIO DEL CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI
DIRETTAMENTE E INDIRETTAMENTE DAL COMUNE

(ANNO 2023)



PARTE GENERALE

Premessa

Nell'ambito del sistema integrato dei controlli interni, è previsto il controllo di qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni. Tenuto conto delle dimensioni del Comune di Porto Torres, il controllo della qualità dei servizi assume anche una rilevanza formale, trattandosi di controllo obbligatorio.

In particolare, il controllo sulla qualità dei servizi erogati, previsto dall'art. 147, comma 2, lett. e) del TUEL, si inserisce, come gli altri, nel sistema di "programmazione-controllo" e viene implementato con specifiche metodologie che misurano la soddisfazione degli utenti esterni e interni all'Ente, ai fini del miglioramento della qualità dei servizi resi.

Val la pena di ricordare che nell'erogazione dei servizi, il Comune si ispira ai seguenti principi fondamentali, finalizzati a garantire ai cittadini i diritti costituzionalmente tutelati, quali:

- Eguaglianza: nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Il Comune di Porto Torres garantisce la parità di trattamento per tutti i cittadini residenti nel territorio di competenza.
- Imparzialità: il Comune agisce con la propria struttura in modo imparziale ed obiettivo.
- Continuità: il Comune deve erogare i servizi in modo continuativo, regolare e senza interruzioni.
- Diritto di scelta: il Comune deve consentire ai cittadini il diritto di scelta dei servizi erogati.
- Partecipazione: il Comune garantisce la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio, il diritto di accesso alle informazioni in possesso del servizio competente, la facoltà di produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi.
- Efficienza ed efficacia: il Comune deve garantire ogni sforzo per il progressivo miglioramento del servizio erogato.

In questo Comune l'impianto del controllo di qualità trova fondamento nelle previsioni di cui al Capo IV del Regolamento sul Sistema Integrato dei Controlli Interni, come recentemente modificato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 95 del 3 dicembre 2021.

PARTE PRIMA

Profili della qualità dei servizi erogati

La qualità dei servizi erogati è caratterizzata da due differenti profili:

- a) un profilo oggettivo: è correlato alle caratteristiche intrinseche del servizio erogato;
- b) un profilo soggettivo: rappresenta la qualità percepita ed è correlato al grado di soddisfazione che l'utente ottiene dal servizio reso, rispetto ai bisogni impliciti, espliciti e latenti (*customer satisfaction*).

Il monitoraggio dei due profili costituisce presupposto fondamentale per lo sviluppo della qualità dei servizi resi dall'ente.

Le dimensioni della qualità percepita

Ai fini dell'individuazione degli standard misurabili di qualità, vengono analizzate attraverso le domande previste nei questionari online, 12 variabili dimensionali (accessibilità, tempestività, continuità, trasparenza, efficacia, efficienza, accoglienza fisica, affidabilità, empatia, elasticità, flessibilità, equità).

Gli obiettivi di qualità e risultato atteso

Il risultato atteso è un miglioramento dell'efficacia della qualità dei servizi dell'ente ed un'accresciuta consapevolezza dell'attenzione posta dai singoli uffici e servizi alle esigenze della comunità rappresentata.

Sulla base della metodologia prevista dal Regolamento sul sistema integrato dei controlli interni, mediante apposite note dispositive della struttura di controllo, sono stati forniti gli indirizzi e mappati i servizi oggetto di monitoraggio del gradimento espresso dagli utenti; successivamente è stato predisposto un questionario di valutazione per le rilevazioni di customer satisfaction.

Il questionario

Il principale strumento operativo per raccogliere dati ed informazioni sulla qualità percepita è un questionario online, facilmente accessibile, comprensibile e compilabile direttamente dal sito, tramite il link <https://www.comune.porto-torres.ss.it/Servizi/Questionario-di-gradimento-dei-servizi-comunali>.

Con l'ausilio del Servizio Sistemi informativi e innovazione tecnologica si procede ad una periodica elaborazione statistica dei dati raccolti, che consente nel tempo di effettuare una comparazione storica.

Il questionario è così articolato:

Gentile Utente, per migliorare i servizi offerti dal Comune di Porto Torres abbiamo predisposto un questionario di facile lettura e di immediata compilazione, con spazi destinati a segnalazioni e suggerimenti e la possibilità di esprimere il gradimento sui servizi comunali. Le chiediamo, cortesemente, di rispondere ad alcune domande. La sua opinione è per noi preziosa.

Il questionario è anonimo e i dati raccolti saranno trattati cumulativamente nel rispetto della legge sulla privacy. Viene registrato l'indirizzo IP di invio a scopo cautelativo al fine di prevenire eventuali reati.

A quale ufficio si è rivolto? Risposta (scegli...)

È la prima volta che si relaziona con questo Servizio? Si/No

Con quale frequenza si rivolge a questo Servizio? Occasionalmente Una volta all'anno
 Due/tre colte all'anno una volta ogni 2/3 mesi una volta al mese due/tre volte al mese
 una o più volte la settimana

Per quale motivo si è rivolto all'Ufficio contrassegnato? Richiesta informazioni avanzamento pratica Ritiro documenti/modulistica Presentazione domanda Non rispondo Altro

Come giudica il servizio erogato dall'Ufficio al quale si è rivolto? Ottimo Buono
 Sufficiente Scarso

Vuole motivare il giudizio? Risposta

Avendo già fruito in passato del medesimo servizio, ritiene che, rispetto all'ultimo anno, esso sia migliorato, peggiorato, rimasto uguale?

Come giudica personalmente il servizio rispetto ai seguenti aspetti?

Competenza e professionalità del personale

Ottima Buona Sufficiente Scarso Insufficiente Non so Non rispondo

Disponibilità nel fornire spiegazioni telefoniche

Ottima Buona Sufficiente Scarso Insufficiente Non so Non rispondo

Capacità del personale a far sentire a proprio agio l'utente

Ottima Buona Sufficiente Scarso Insufficiente Non so Non rispondo

Facilità di accesso fisico ai servizi

Ottima Buona Sufficiente Scarsa Insufficiente Non so Non rispondo

Chiarezza delle indicazioni e delle spiegazioni fornite

Ottima Buona Sufficiente Scarsa Insufficiente Non so Non rispondo

Cortesìa del personale

Ottima Buona Sufficiente Scarsa Insufficiente Non so Non rispondo

Tempi di attesa per l'ottenimento del servizio richiesto

Ottima Buona Sufficiente Scarsa Insufficiente Non so Non rispondo

Ha suggerimenti per migliorare il servizio offerto?

Risposta_____

Dati generici e anonimi, ai soli fini statistici:

Lei è: Cittadino Ditta/Impresa

Fornitore Collega altro servizio

Consigliere/Amministratore/revisore Altro

Sesso, Età. Titolo di studio, Professione

PARTE SECONDA

Referto intermedio sul controllo della qualità dei servizi erogati

Nell'intero anno 2023 sono stati acquisiti complessivamente 103 questionari, di cui n. 67 nel primo semestre e n. 36 nel secondo semestre.

La raccolta dei dati, eseguita con l'utilizzo di un'applicazione informatica resa disponibile sul sito dell'ente dal Servizio Sistemi informativi e innovazione tecnologica, ha consentito la rilevazione diretta ed immediata del livello di gradimento espresso dai cittadini in relazione ai seguenti servizi erogati, riportati nel questionario online:

1. Uff. Comunicazione istituzionale
2. Uff. Servizi legali e Avvocatura
3. Uff. Organi istituzionali
4. Uff. Anagrafe, statistica e leva
5. Uff. Stato civile
6. Uff. Elettorale
7. Uff. Notifiche
8. Uff. Servizi sociali
9. Uff. Servizi scolastici
10. Uff. Servizio Biblioteca
11. Uff. Servizi alla cultura
12. Uff. Servizi allo sport
13. Uff. Turismo
14. Uff. Servizi al personale
15. Uff. Gestione sinistri
16. Uff. Controllo, anticorruzione e trasparenza
17. Uff. Servizio stipula contratti
18. Uff. Concessioni
19. Uff. Sanzioni e contenzioso

20. Uff. Protezione civile
21. Uff. Sorveglianza giudiziaria edilizia e ambiente
22. Uff. Polizia stradale
23. Uff. Viabilità e segnaletica
24. Uff. Commercio e polizia amministrativa
25. Uff. Appalti lavori pubblici
26. Uff. Verde pubblico e decoro urbano
27. Uff. Sistemi informativi e flussi documentali
28. Uff. Protocollo
29. Uff. Manutenzioni
30. Uff. Gestione e controllo edilizia pubblica e privata
31. Uff. SUAPE
32. Uff. Casa
33. Uff. Toponomastica
34. Uff. Pianificazione urbanistica
35. Uff. Mobilità sostenibile e trasporti
36. Uff. Efficientamento energetico
37. Uff. Tutela del territorio
38. Uff. Bonifiche, Parco dell'Asinara e patrimonio boschivo
39. Uff. Igiene pubblica e salute animale, Randagismo
40. Uff. Gestione cimiteri
41. Uff. Gestione rifiuti
42. Uff. Servizi demanio e patrimonio
43. Uff. Servizio bilancio e contabilità
44. Uff. Controllo analogo e società partecipate

45. Uff. Tributi ICI/IMU

46. Uff. TARI

47. Uff. Tributi minori COSAP.

Sulle risultanze delle indagini svolte nel primo semestre 2023, relativamente agli aspetti soggettivi dell'utenza ed al giudizio di gradimento e qualità percepita, si rinvia al referto intermedio, approvato con Deliberazione della Giunta Comunale n. 170 del 19/09/2023.

Modalità di misurazione della qualità percepita

Conformemente all'art. 15 del Regolamento sul sistema integrato dei controlli interni, il controllo sulla qualità dei servizi si realizza mediante strumenti idonei tradizionali o telematici; nel caso specifico sono state adottate due metodologie:

- metodologia diretta: raccolta ed elaborazione dei dati dei questionari;
- metodologia indiretta: analisi dei dati dei questionari, nonché delle segnalazioni e reclami pervenuti. Gran parte delle segnalazioni sono state raccolte all'interno dei questionari, negli appositi campi denominati "Vuole motivare il giudizio?" e "Ha suggerimenti per migliorare il servizio offerto?"

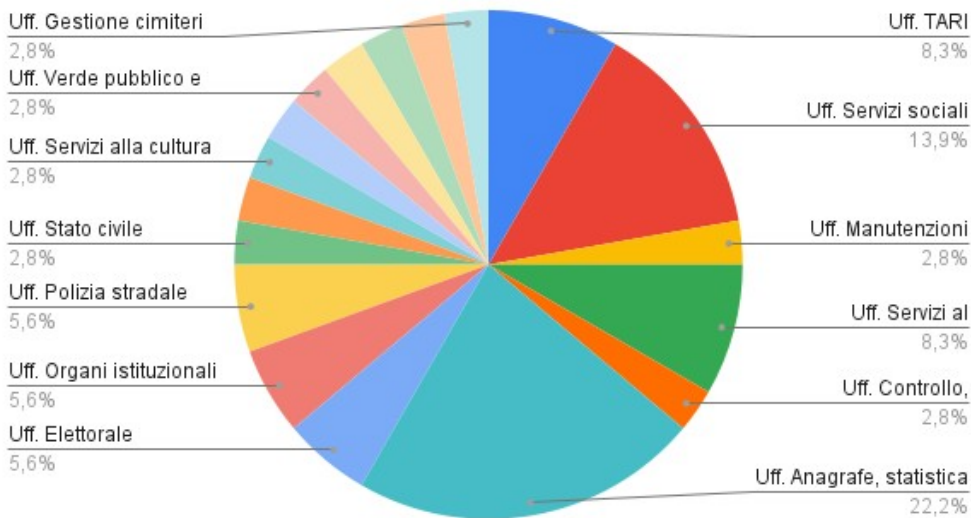
Risultanze del II semestre 2023

I dati elaborati forniscono un campione che mostra un ventaglio statistico apprezzabile della qualità percepita (sebbene il dato complessivo sui questionari compilati dai cittadini sia inferiore alle attese), sulla base delle risposte ai questionari online relative al periodo 01.01.2023-31.12.2023. L'analisi consta di due fasi:

- la prima, riguarda gli aspetti soggettivi dell'utenza;
- la seconda, il giudizio di gradimento espresso dagli utenti.

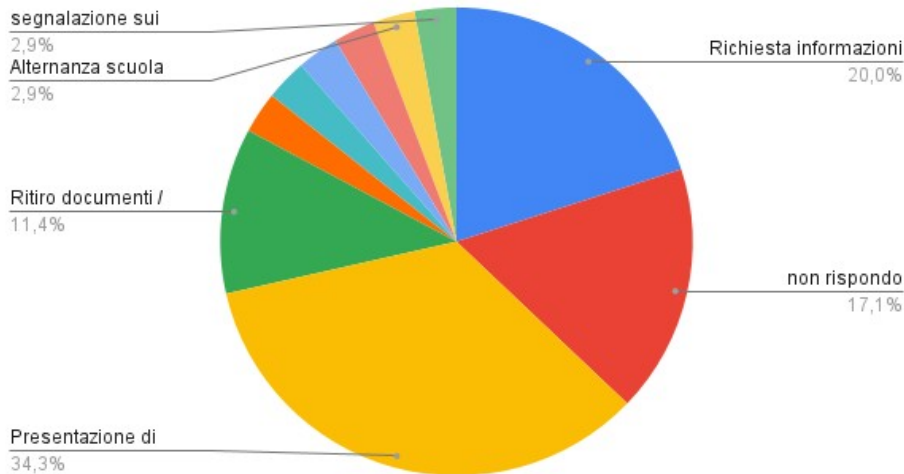
Per quanto riguarda la **tipologia** dei servizi, l'utenza si è rivolta a tutti i servizi disponibili. I dati raccolti confermano un maggiore interesse verso i servizi demografici, tributi e sociali, come si evince dal grafico seguente:

A quale ufficio si è rivolto?



Per quanto riguarda i **motivi** di accesso ai servizi, l'utenza si è rivolta principalmente per la presentazione di domande, il ritiro di documenti, richiesta di modulistica e di informazioni sullo stato di avanzamento di una pratica.

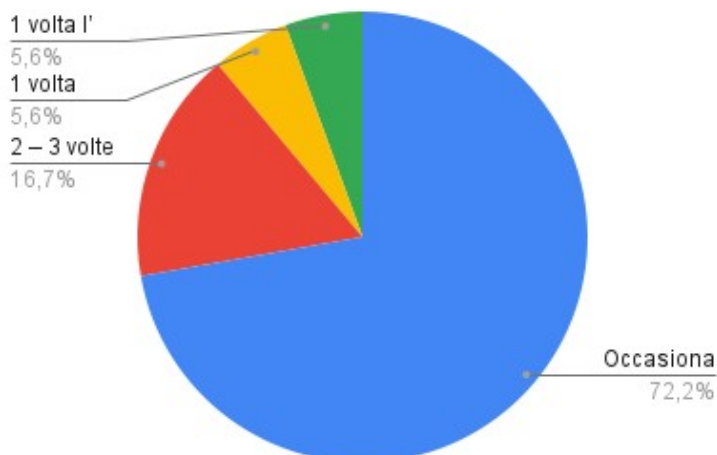
Per quale motivo si è rivolto all'Ufficio contrassegnato?



La frequenza di accesso ai servizi è principalmente di tipo occasionale. Il dato fornisce un'utile indicazione, effetto delle innovazioni sulla gestione dei canali informativi sviluppati dall'ente nell'ultimo biennio; l'informazione trasmessa correntemente attraverso i canali informatici soddisfa in modo rilevante la domanda di informazioni (*in primis* il sito istituzionale, dove oltre all'albo pretorio online sono presenti avvisi, modulistica, dati, informazioni e documenti

pubblicati in Amministrazione trasparente), a dimostrazione anche di un crescente grado di alfabetizzazione informatica dei cittadini:

Con quale frequenza si rivolge a questo

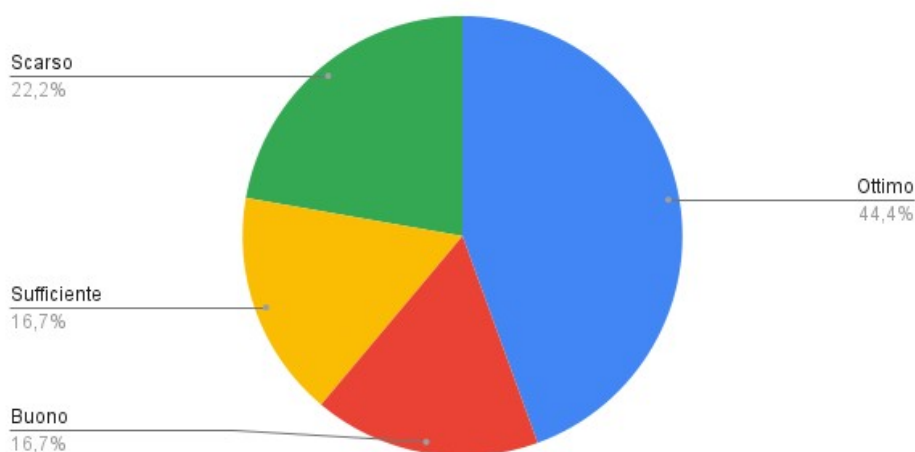


I dati sulla qualità percepita

Con riferimento alla valutazione della qualità percepita dall'utenza, sulla base degli standard misurabili della qualità (per citarne alcune: accessibilità, tempestività, continuità, trasparenza, efficacia, efficienza, affidabilità, ecc.), i dati rilevati sono rappresentati nei seguenti grafici.

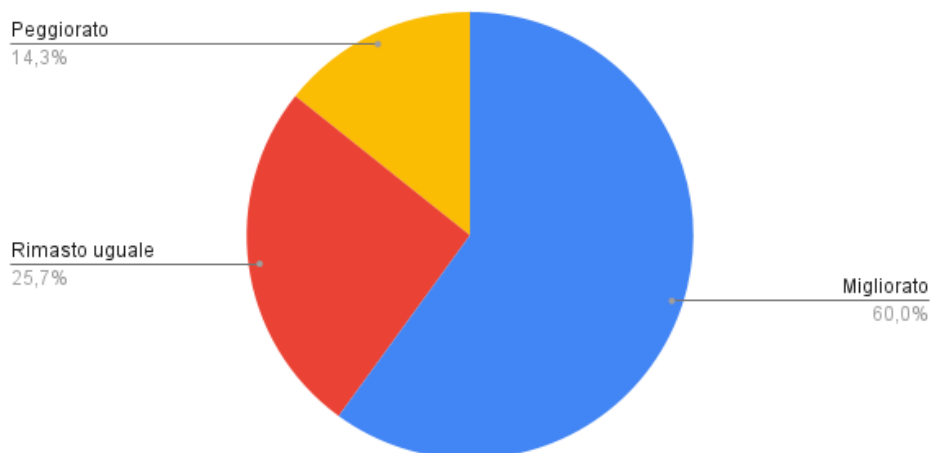
Rispetto ad un giudizio complessivo sul servizio erogato, il 61,1 % degli utenti hanno espresso un giudizio ottimo o buono, mentre il 22,2% percepisce che il servizio prestato sia scarso.

Conteggio di Come giudica il servizio erogato dall'Ufficio al quale si è rivolto?



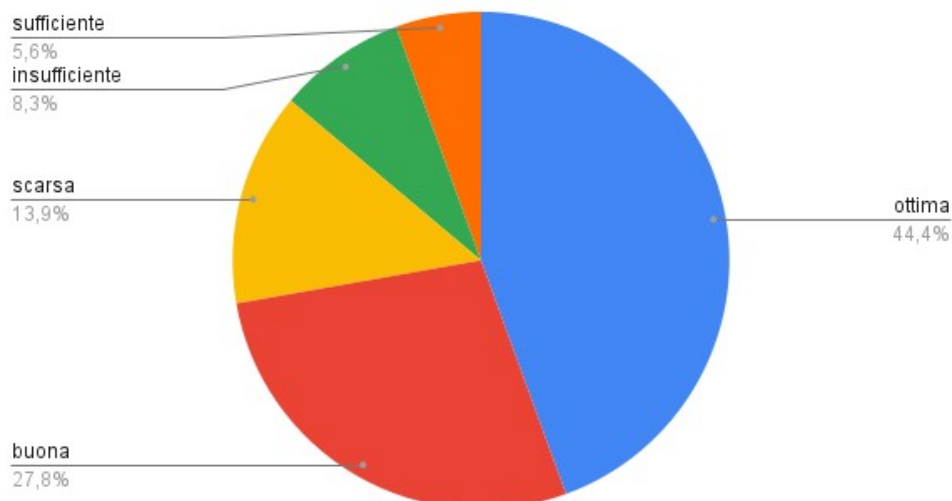
Rispetto alla frequenza di accesso, il 60% degli utenti ritiene che il servizio a cui si sono rivolti sia migliorato, mentre il 14,3% riscontra un peggioramento.

Avendo già fruito in passato del medesimo servizio, ritiene che, rispetto all'ultimo anno, esso sia



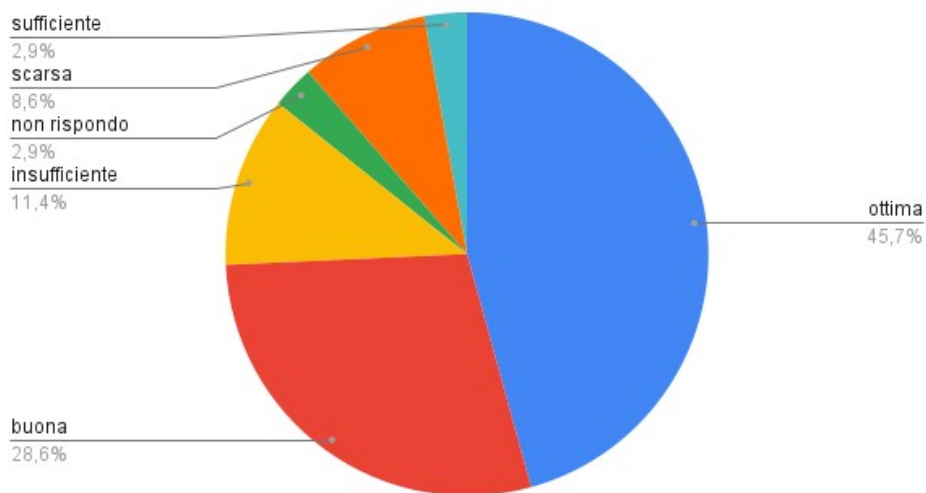
Il 72,2% degli utenti percepisce un'adeguata competenza e professionalità del personale (giudizio ottimo o buono), mentre il 22,2% esprime un giudizio sostanzialmente di inadeguatezza (scarso o insufficiente).

Competenza e professionalità del personale



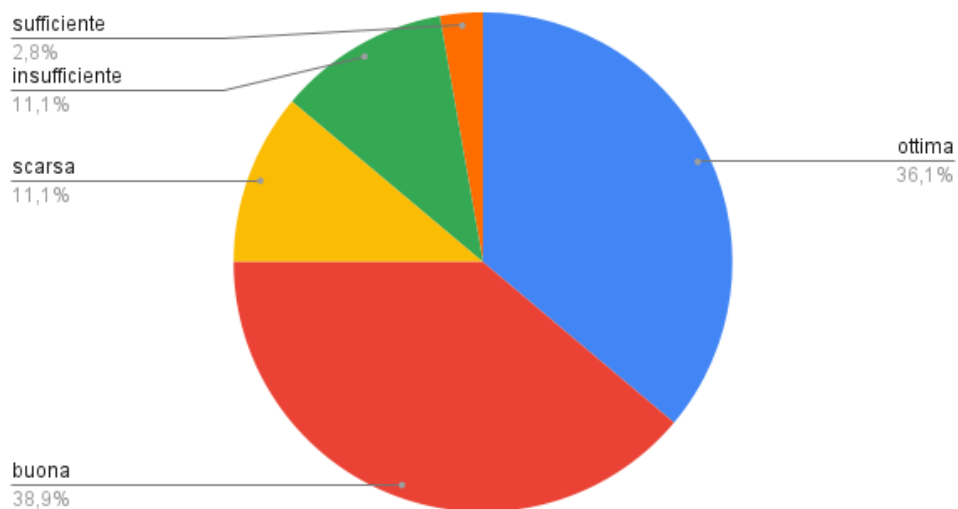
Unitamente alla competenza, ai fini del parametro dell'affidabilità, è rilevante il dato relativo alla cortesia dimostrata dal personale nell'approccio con gli utenti (tale aspetto viene percepito positivamente dal 76,1% degli utenti, mentre il 20% esprime un giudizio negativo (scarso o insufficiente)).

Cortesía del personale



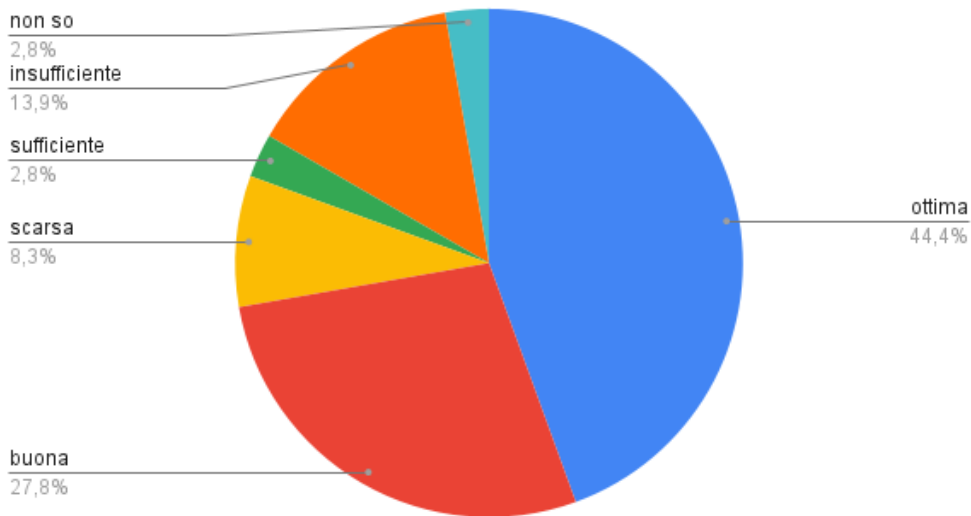
Si rileva un soddisfacente livello di chiarezza delle spiegazioni fornite (75%) mentre il 22,2% esprime un giudizio negativo (scarso o insufficiente).

Chiarezza delle indicazioni e delle spiegazioni fornite



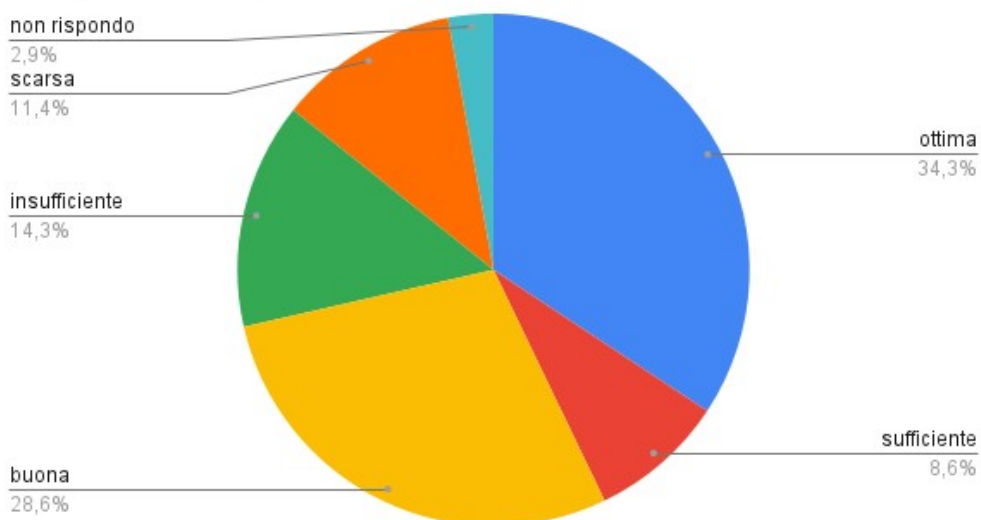
Altro dato importante è rappresentato dall'empatia, ossia dalla capacità di mettere a proprio agio gli utenti (il dato positivo è del 72,2%, mentre si percepisce un parametro negativo, scarso o insufficiente, del 22,2%).

Capacità del personale a far sentire a proprio agio l'utente



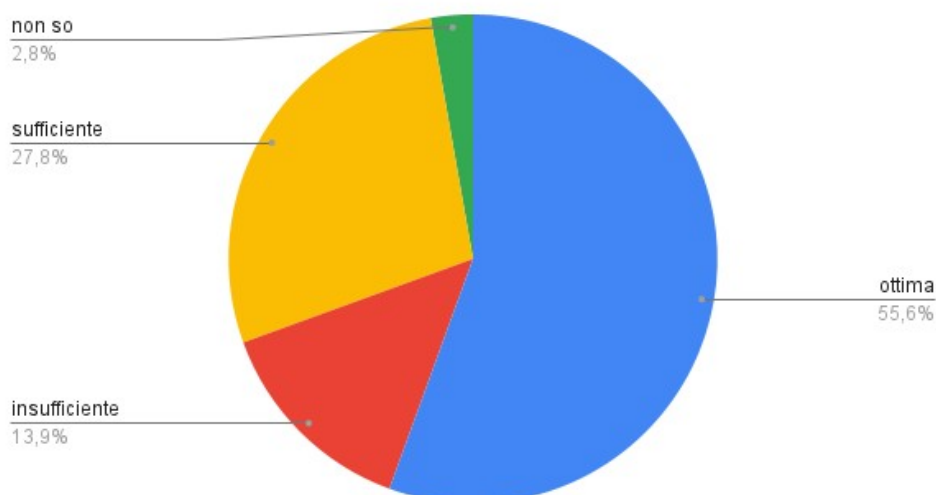
Un indicatore importante sulla qualità percepita dei servizi è rappresentato dai tempi di attesa, rispetto ai quali si ravvisa la necessità di migliorare gli standard (il 25,7% degli utenti, esprimendo un giudizio scarso o insufficiente, rileva tempi di risposta non soddisfacenti):

Tempi di attesa per l'ottenimento del servizio richiesto



Rispetto all'accessibilità fisica negli uffici, circa il 13,9% degli utenti non è soddisfatto.

Facilità di accesso fisico ai servizi



Analisi delle dimensioni/indicatori della qualità percepita

Ai fini dell'individuazione degli standard misurabili di qualità, sono state analizzate, attraverso le risposte acquisite, 12 variabili dimensionali. In particolare, sono state analizzate le motivazioni dei **giudizi negativi rispetto al totale dei giudizi espressi, qualora espresse:**

1. Accessibilità (13,9%): intesa nelle sue accezioni sia fisica/spaziale, temporale e multicanale di contatto con l'utenza, sia come disponibilità alle informazioni necessarie. La percentuale di motivazioni negative sul parametro in argomento è **diminuita** rispetto ai dati del report I semestre 2023 (22,7%). Su tale aspetto sono in fase di attuazione alcune soluzioni migliorative dello stato attuale (in alcuni casi si tratta di accorpamento di alcuni servizi e in altri casi, di spostamento in altra sede, ritenuta più funzionale).
2. Tempestività (25,7%): intesa come capacità di risposta entro un tempo massimo previsto a partire dalla richiesta, o come tempo di risposta, o come frequenza di risposta (in caso di servizi ripetitivi), o come tempi di attesa allo sportello. La percentuale di motivazioni negative sul parametro in argomento è **peggiorata** rispetto al dato del precedente report 15,2%, sebbene siano sostanzialmente assenti motivazioni sui giudizi espressi. Rispetto a tale parametro si intende sviluppare un'attività di confronto sistematico (benchmark), tesa a valutare i dati oggettivi di riferimento.

3. Continuità (riscontri non presenti): intesa come capacità di garantire l'erogazione del servizio con continuità e senza interruzioni (per i servizi a carattere continuativo).
4. Trasparenza (22,2%): intesa come semplicità di acquisire le informazioni necessarie per poter fruire al meglio del servizio (es. informazioni sui criteri e i tempi di erogazione, sul responsabile del provvedimento e sui costi di erogazione). Tenuto conto che la percentuale di motivazioni negative sul parametro in argomento è leggermente aumentata (passando dal 21,3% del 1° semestre al 22,2% del 2° semestre), lo scostamento minimo denota come il livello di trasparenza percepito sia rimasto sostanzialmente invariato.
5. Efficacia (22,2%): intesa come rispondenza ai bisogni e attese manifestati e alle esigenze individuate dall'amministrazione. Lo scostamento tra la percentuale di motivazioni negative sul parametro in argomento del 1° e 2° semestre è minimo e il dato è indubbiamente influenzato dalla differente dimensione quantitativa dei 2 campioni messi a confronto. La valutazione complessiva è da ritenersi, pertanto, positiva, in ragione della prevalenza dei giudizi positivi espressi, per quanto si rilevi ancora un'attesa necessità di miglioramento.
6. Efficienza (riscontri non presenti): intesa come capacità dell'ente di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse;
7. Accoglienza fisica (13,9%) rispetto al 22,7% del periodo precedente: intesa come aspetto delle strutture fisiche, delle attrezzature, del personale e degli strumenti di comunicazione. Il trend è da ritenersi positivo in quanto in costante miglioramento;
8. Affidabilità (20%) rispetto al 19,7% del periodo precedente: intesa come capacità di rassicurare, come competenza e cortesia del personale, nonché capacità di ispirare fiducia e sicurezza. Lo scostamento tra la percentuale di motivazioni negative sul parametro in argomento del 1° e 2° semestre è minimo e il dato è indubbiamente influenzato dalla differente dimensione quantitativa dei 2 campioni messi a confronto. La valutazione complessiva è da ritenersi, pertanto, positiva, in ragione della prevalenza dei giudizi positivi espressi, per quanto si rilevi ancora un'attesa necessità di miglioramento;
9. Empatia (22,2%) rispetto al 25,8% del periodo precedente: intesa come capacità dimostrata di assistenza premurosa e individualizzata che l'Ente presta ai cittadini-utenti, soprattutto in considerazione dell'appartenenza alle diverse fasce della popolazione (minori, anziani, portatori di handicap, fasce deboli,...). Anche in questo caso, sebbene la percentuale di motivazioni negative sul parametro in argomento sia diminuita (scostamento da ritenersi non rilevante), la valutazione complessiva è da

ritenersi positiva, in ragione della prevalenza dei giudizi positivi espressi, per quanto si rilevi ancora un'attesa necessità di miglioramento;

10. Elasticità (riscontri non presenti): intesa come capacità del servizio di adeguarsi al fluire del volume della domanda e, quindi, del servizio richiesto;

11. Flessibilità (riscontri non presenti): intesa come capacità del servizio di adeguarsi al variare delle specifiche richieste dagli utenti;

12. Equità (riscontri non presenti): intesa come capacità del servizio di assicurare un trattamento paritario ai potenziali utenti.

A conclusione di una fase pluriennale di sperimentazione dell'attività di acquisizione, analisi e valutazione dei questionari per le rilevazioni della customer satisfaction, nel corso del 2024 si procederà ad un aggiornamento del questionario di rilevazione, nell'ottica di migliorare la qualità delle informazioni. In particolare, si prevede di inserire ulteriori domande atte a valutare compiutamente le variabili dimensionali della continuità, efficienza, elasticità, flessibilità ed equità, stante la mancata disponibilità dei risultati nei due report dell'anno in corso.

Benchmark

A partire dal 2022 è stata sviluppata per la prima volta nell'ente l'attività di benchmark, finalizzata all'osservazione e al confronto di realtà comparabili, nella prospettiva di cogliere pratiche gestionali migliori.

A tal fine si è scelto di prendere contatti con diversi comuni italiani appartenenti alla fascia demografica 20.000-30.000 abitanti ed è stata effettuata preliminarmente una visione dei rispettivi siti istituzionali, al fine di valutare, sulla base delle informazioni disponibili, le modalità di svolgimento del controllo di qualità.

Successivamente sono stati sentiti vari comuni ed è stato avviato un processo di condivisione con il Comune di Recanati.

Allo stato attuale si è focalizzata l'attenzione sul sistema integrato dei controlli interni (compreso quello di qualità) implementato e si ritiene di dedurre che quello implementato dal Comune di Porto Torres, pur con margini di miglioramento, ha raggiunto un soddisfacente livello di adeguatezza, con un buon livello di funzionalità.

Entrando ancora più nello specifico del controllo di qualità, nel corso del 2° semestre 2023 sono stati individuati alcuni parametri dimensionali oggettivi da utilizzare per il confronto (benchmark). Il Comune di Porto Torres si è focalizzato principalmente sul parametro

dimensionale della tempestività, a partire dai servizi che hanno il maggiore afflusso di utenti in front office (servizi demografici); sono stati proposti degli indicatori di tempestività e trasmessi per un riscontro al Comune di Recanati:

1) tempi medi di rilascio delle carte di identità elettroniche (su prenotazione presso applicativo ministeriale-procedura attivata nel 2022);

2) tempi medi di conclusione del procedimento di variazioni anagrafiche;

3) tempi medi di pubblicazioni di matrimonio (dalla data di ricevimento della volontà).

Il Comune di Recanati, non disponendo dei dati quantitativi rispetto ai parametri sopra indicati (tempestività), ha proposto l'utilizzo di parametri di efficacia, efficienza ed economicità, già quantificati e rilevabili dalla Relazione al controllo di gestione, trasmessa alla segreteria generale dell'ente.

Dall'analisi della relazione sono stati rilevati una serie di indicatori di efficacia, efficienza ed economicità (55), riferiti ad un trend storico degli ultimi 3/5 anni.

Da un primo esame non tutti i parametri sono confrontabili con quelli di questo Comune, in ragione della differente struttura organizzativa. È stato, quindi, selezionato un numero ristretto di parametri, oggetto di analisi.

PARTE TERZA

Conclusioni

Il sistema di controllo della qualità dei servizi erogati dall'ente è abbastanza recente, poiché è stato avviato nel 2021. Si procede con regolarità ad un monitoraggio semestrale, con positiva tempestività.

Il presente report è riferito all'intero anno 2023, integra le risultanze relative al primo semestre 2023 (già oggetto di specifico e separato report).

Nella valutazione complessiva dell'indagine, tenendo sempre presenti i principi fondamentali a cui deve ispirarsi il Comune, finalizzati a garantire ai cittadini i diritti costituzionalmente tutelati in premessa enunciati, le risultanze dei giudizi espressi nel secondo semestre 2023 confermano sostanzialmente il trend del primo semestre 2023.

Va evidenziato, tuttavia, che sebbene l'Ente abbia curato con puntualità e chiarezza la comunicazione istituzionale e la diffusione del questionario, al fine di una maggiore partecipazione, il numero complessivo di dati pervenuti risulta inferiore rispetto all'anno 2022. Si ritiene che un incremento quantitativo del campione dei questionari da raccogliere, analizzare e valutare, sia condizione necessaria per ottenere informazioni di feedback sempre più puntuali ed utili.

Nei giudizi complessivamente espressi dai cittadini attestanti la qualità percepita, prevalgono quelli positivi (buon o ottimo, o miglioramento).

Le indicazioni fornite saranno sicuramente di stimolo per continuare a migliorare l'organizzazione e la qualità dei servizi offerti, soprattutto con riferimento ai tempi di attesa, l'efficacia, la trasparenza e l'empatia (per tutti questi parametri dimensionali, oltre il 20% degli utenti che hanno compilato il questionario si ritengono non soddisfatti dei servizi resi).

Di tali risultanze si tiene conto nel monitorare e calibrare gli obiettivi dell'ente, nonché nella misurazione e valutazione della performance.

Si allegano i risultati raccolti dei questionari di gradimento, che vengono trasmessi ai dirigenti competenti per area.

La presente relazione viene trasmessa alla Giunta Comunale, alle figure apicali della struttura organizzativa (dirigenti e posizioni organizzative) e al Nucleo di valutazione.

Il Segretario generale

Dr. Giancarlo Carta