

Prüfstelle
Organismo di valutazione
Organn de valutazion

Parere in merito alla relazione sulla performance per l'anno 2018

ai sensi dell'articolo 24, comma 1, lett. b) della legge provinciale n.
10/1992



AUDITOR

Elena Eccher

Wolfgang Bauer

**PRÜFSTELLE
ORGANISMO DI VALUTAZIONE**

39100 Bolzano | Corso Libertà, 66
39100 Bozen | Freiheitsstraße 66

Tel. 0471 402 212 | Fax 0471 260 114
pruefstelle@landtag-bz.org | organismodivalutazione@consiglio-bz.org
www.landtag-bz.org/de/pruefstelle.asp
www.consiglio-bz.org/it/organismo-di-valutazione.asp
PEC: pruefstelle.organismovalutazione@pec.prov-bz.org

novembre 2019

INDICE

I. Contesto normativo e documentazione di riferimento	4
II. Approccio metodologico e oggetto dell'indagine	5
III. Risultanze dell'analisi	6
3.1 Il recepimento delle raccomandazioni già espresse dall'Organismo di valutazione.....	6
3.2 La verifica della presenza degli elementi essenziali	8
3.3 L'analisi di aspetti di particolare rilevanza.....	9
IV. Conclusioni e raccomandazioni.....	10

I. Contesto normativo e documentazione di riferimento

Ai sensi dell'articolo 24, comma 1, lett. b) della legge provinciale n. 10/1992, l'Organismo di valutazione esprime un parere in merito alla Relazione sulla performance delle strutture provinciali. L'Organismo ha pertanto preso in esame la Relazione riferita all'anno 2018, approvata dalla Giunta provinciale con deliberazione n. 552/2019 e pubblicata sul sito "Amministrazione trasparente", senza peraltro essere stata formalmente trasmessa all'Organismo.

La Relazione sulla performance è qualificata dall'ordinamento provinciale – e segnatamente dall'articolo 2 della legge provinciale n. 10/1992, come modificato dalla legge provinciale 9/2017 – come strumento, in *pendant* con il Piano della performance, per una gestione efficace ed efficiente dell'attività amministrativa orientata al risultato, che costituisce la base per la misurazione e la valutazione della performance.

Il citato articolo 2 della legge provinciale n. 10/1992 è stato poi ulteriormente modificato dalla legge provinciale n. 10/2018, che ha introdotto la programmazione del fabbisogno del personale quale elemento del Piano della performance.

Con la citata deliberazione n. 552/2019 sono stati approvati sia la Relazione sulla performance dell'Amministrazione provinciale per l'anno 2018 sia il Sistema di pianificazione, misurazione e valutazione della performance.

La Relazione evidenzia a consuntivo i risultati raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati e all'impiego delle risorse.

Il documento che illustra il Sistema di pianificazione, misurazione e valutazione della performance, approvato con la medesima delibera, integrando la previsione normativa, definisce la Relazione sulla performance come lo strumento mediante il quale l'amministrazione illustra ai cittadini e agli *stakeholder* le molteplici attività e i risultati ottenuti nel corso dell'anno precedente, concludendo in tal modo il Ciclo di gestione della performance.

Le modalità di stesura della Relazione sulla performance sono anche disciplinate per l'amministrazione provinciale da una serie di circolari del Direttore generale della Provincia. Per il 2018 rilevano in particolare la n. 6 del 12.07.2016, la n. 5 del 26.06.2017, la n. 1 del 11.01.2018, la n. 6 del 27.06.2018 e la n. 1 del 26.02.2019.

II. Approccio metodologico e oggetto dell'indagine

Nell'espressione del parere ci si orienta ai principi formulati nelle linee guida per la Relazione annuale sulla performance¹ emanate dal Dipartimento della funzione pubblica, ritenendo che essi, pur essendo indirizzati agli OIV delle amministrazioni statali ai fini della validazione, possano comunque costituire una guida valida per l'esame della Relazione che deve essere condotto dall'Organismo di valutazione. I criteri adottati sono, dunque, i seguenti:

- a) coerenza fra contenuti della Relazione e contenuti del Piano della performance relativo all'anno di riferimento;
- b) presenza nella Relazione dei risultati relativi a tutti gli obiettivi inseriti nel Piano;
- c) verifica che nella misurazione e valutazione delle performance si sia tenuto conto degli obiettivi connessi all'anticorruzione e alla trasparenza;
- d) verifica del corretto utilizzo del metodo di calcolo previsto per gli indicatori;
- e) affidabilità dei dati utilizzati per la compilazione della Relazione;
- f) effettiva evidenziazione, per tutti gli obiettivi e rispettivi indicatori, degli eventuali scostamenti riscontrati fra risultati programmati e risultati effettivamente conseguiti, con indicazione della relativa motivazione;
- g) conformità della Relazione alle disposizioni normative vigenti e al Sistema di pianificazione, misurazione e valutazione della performance dell'amministrazione provinciale;
- h) sinteticità della Relazione;
- i) chiarezza e comprensibilità della Relazione.

Al citato documento sul Sistema non è stata apportata alcuna modifica rispetto alla versione dello scorso anno, approvata con deliberazione della Giunta provinciale n. 652/2018, per cui rimane immutata l'illustrazione del processo attraverso il quale l'amministrazione dà attuazione al Ciclo di gestione della performance. Conseguentemente si è ritenuto di non procedere ad un esame del documento.² Sotto il profilo formale, in considerazione del fatto che si tratta di un documento metodologico a presidio dell'intero Ciclo della performance, si suggerisce *pro futuro* di approvarlo con una deliberazione *ad hoc*, che resti in vigore fino a revoca o modifica.

Nella presa di posizione del 14 novembre, l'Ufficio organizzazione, condividendo il suggerimento di approvare il documento con provvedimento separato, esprime l'intenzione di sottoporre in futuro all'attenzione della Giunta provinciale solo eventuali modifiche.

Oggetto del parere saranno, in particolare, i seguenti aspetti:

1. la verifica - in un'ottica di follow-up - del recepimento delle raccomandazioni già espresse dall'Organismo di valutazione in occasione del parere sulla Relazione relativa al 2017;
2. la verifica della presenza nella Relazione degli elementi indicati nell'elenco precedente;
3. un esame approfondito di alcuni aspetti di particolare rilevanza, selezionati in virtù della loro significatività ai fini del presidio della performance dell'intera organizzazione ovvero della valenza comunicativa della Relazione:
 - i. sintesi dei principali risultati raggiunti con individuazione di indicatori chiave o sintetici di performance

¹ Si tratta delle linee guida n. 3 di novembre 2018.

² Per l'analisi del Sistema vedasi, quindi, il paragrafo III del parere dell'Organismo di valutazione in merito alla Relazione sulla performance riferita all'anno 2016.

- ii. utilizzo di indicatori di impatto/*outcome*
- iii. procedure di modifica degli obiettivi in corso di realizzazione.

Al fine di raccogliere elementi utili all'analisi, l'Organismo di valutazione ha raccolto informazioni dal Settore *controlling* dell'Ufficio organizzazione e dall'Ufficio bilancio e programmazione in merito a vari aspetti di gestione del Ciclo della performance e alle modalità di integrazione di quest'ultimo con il ciclo della programmazione economico-finanziaria, rispetto ai quali l'Organismo aveva rilevato delle criticità negli scorsi anni.

III. Risultanze dell'analisi

3.1 Recepimento delle raccomandazioni già espresse dall'Organismo di valutazione

Fin dalla prima validazione della Relazione sulla performance, l'Organismo ha posto l'accento sulla necessità di integrare il Ciclo della performance con quello della programmazione economico-finanziaria, assicurando in particolare un collegamento informatico tra i due sistemi, in modo da agevolare la funzione di gestione e monitoraggio dell'attività da parte delle strutture amministrative.

Su questo fronte si deve rilevare che attualmente il collegamento esiste solo a livello di missione e di programma di bilancio: nel Piano sono presenti delle tabelle in cui, per ciascun programma e ripartizione provinciale, sono evidenziate le previsioni di spesa per il triennio di riferimento e sono elencati gli obiettivi strategici e le priorità di sviluppo collegati, senza che per questi siano singolarmente evidenziati i dati finanziari. La Relazione riporta poi le medesime tabelle con indicazione, per singola ripartizione, dei pagamenti totali sostenuti nell'anno.

Nel corso dei colloqui con i funzionari provinciali si è appurata l'esistenza di un gruppo di lavoro composto da dipendenti del Settore *controlling* e dell'Ufficio bilancio e programmazione, che ha elaborato un progetto per estendere la connessione tra obiettivi di performance e risorse finanziarie, fino a creare un'associazione diretta tra singola prestazione e corrispondente capitolo di bilancio. L'implementazione del progetto richiederà necessariamente la disponibilità di un nuovo software in grado di gestire efficacemente questo collegamento.

L'amministrazione ha confermato anche per il 2018 la scelta di non inserire nella Relazione approvata dalla Giunta provinciale gli obiettivi operativi, nell'intento di non appesantire ulteriormente un documento già molto corposo. Rimane, quindi, la problematicità derivante dalla mancata formalizzazione di tali obiettivi nei documenti ufficiali.

Con riferimento all'auspicata effettiva connessione con il Piano di prevenzione della corruzione, non è stato dato seguito alla raccomandazione dell'Organismo di inserire nel Piano e nella Relazione misure precise da realizzare per la prevenzione della corruzione, corredate dai relativi indicatori e *target*, fatta eccezione per le strutture di staff (Ufficio Affari istituzionali e Ufficio Organizzazione) che svolgono attività di supporto a favore dell'intera amministrazione in questa materia. Per le altre strutture provinciali, è stato inserito d'ufficio nella piattaforma IT un obiettivo operativo formulato in maniera generica, rispetto al quale ogni ripartizione, in chiusura dell'anno, ha dato sinteticamente conto di quanto realizzato. Dato che, come appena evidenziato, gli obiettivi operativi sono visibili solo

accedendo al sistema informativo, ma non sono ricompresi nei documenti approvati dalla Giunta provinciale, di fatto Piano e Relazione non costituiscono strumenti per programmare e rendicontare obiettivi in materia di prevenzione della corruzione. Il Settore *controlling* ritiene che il rinvio al Piano di prevenzione della corruzione, nel quale sono indicati gli esiti del monitoraggio in ordine all'attuazione ed efficacia delle misure specifiche per tutte le strutture provinciali, sia sufficiente per dar conto del raggiungimento degli obiettivi in materia ed eviti, al contempo, una duplicazione delle informazioni in documenti diversi.

Per gli obiettivi trasversali relativi all'anno 2018, nei quali rientravano gli obblighi e adempimenti in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza,³ era prevista anche un'attestazione del grado di raggiungimento all'interno della scheda per la valutazione del personale dirigenziale.

Per quanto riguarda l'invito ad inserire nel Piano e nella Relazione riferimenti a standard di qualità dei servizi, si condivide l'affermazione espressa nella presa di posizione sul parere in merito alla Relazione 2017 che gli standard rappresentano i livelli minimi di qualità che devono essere assicurati agli utenti e che vengono definiti nelle Carte dei servizi, ma nei precedenti pareri si intendeva richiamare l'attenzione sull'opportunità di prevedere nel Piano della performance *target* che rappresentino obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi erogati, come fissata negli standard. Di conseguenza, la Relazione diverrebbe il documento in cui si dà conto dei miglioramenti ottenuti.

Infine, va rilevato che l'amministrazione non ha ancora dato seguito alla raccomandazione di inserire nel Piano e nella Relazione le attività svolte direttamente e, dunque, non per il tramite delle strutture sottoposte, da Segreteria generale, Direzione generale e Dipartimenti.⁴ Nell'incontro con il Settore *controlling* è emerso che esiste un ostacolo di tipo tecnico, in quanto il software attualmente in uso non consente di inserire a sistema strutture di livello superiore rispetto alle ripartizioni.

³ In continuità con quanto disposto per gli anni precedenti, gli altri obiettivi attecchivano all'amministrazione digitale, gestione documentale e digitalizzazione dei procedimenti amministrativi, nonché alla semplificazione e razionalizzazione dei procedimenti amministrativi ai sensi della l.p. n. 17/1993.

⁴ Un'ulteriore tipologia di posizioni dirigenziali, per la quale bisognerà prevedere l'inserimento nel Ciclo della performance, è quella degli incarichi speciali, recentemente introdotti nell'ordinamento dall'art. 17bis della l.p. n. 10/1992.

3.2 Verifica della presenza degli elementi essenziali

Di seguito si espongono i risultati relativi alla verifica del rispetto dei criteri elencati nel paragrafo II. Riguardo all'aspetto della coerenza fra contenuti della Relazione e contenuti del Piano della performance relativo all'anno di riferimento nonché della presenza nella Relazione dei risultati relativi a tutti gli obiettivi inseriti nel Piano, si è potuto accertare che la Relazione rendiconta tutti gli obiettivi previsti nel Piano con i rispettivi indicatori, potendosi facilmente constatare la specularità della struttura dei due documenti. La disponibilità di una piattaforma informatica unica per Piano e Relazione favorisce indubbiamente il rispetto dei due criteri.

Per quanto concerne la verifica che nella misurazione e valutazione delle performance si sia tenuto conto degli obiettivi connessi all'anticorruzione e alla trasparenza, si rimanda a quanto esposto nel sottoparagrafo precedente.

In merito alla verifica del corretto utilizzo del metodo di calcolo previsto per gli indicatori, la Relazione riporta analiticamente i risultati conseguiti per ciascun indicatore associato agli obiettivi. Dato che si tratta di rapporti numerici oppure di valori assoluti, il metodo di calcolo è piuttosto elementare e quindi non si ravvisano criticità da questo punto di vista.

Diverso è il discorso per quanto attiene all'affidabilità dei dati utilizzati per la compilazione della Relazione, in quanto nel Piano non sono definiti né la fonte dei dati né la frequenza di rilevazione. Gli indicatori sono rendicontati prevalentemente a partire da fonti interne, anche a causa della mancanza di un sistema di controllo di gestione ad ampio spettro, caratterizzato dall'utilizzo di applicativi informatici dedicati.

Nella Relazione sono effettivamente evidenziati, per tutti gli obiettivi e rispettivi indicatori, gli eventuali scostamenti riscontrati fra risultati programmati e quelli effettivamente conseguiti, con indicazione della relativa motivazione.

L'analisi della Relazione restituisce un quadro di conformità buona alle disposizioni normative vigenti - anche se bisogna rilevare che le norme provinciali disciplinano in maniera molto sommaria il Ciclo della performance - e al Sistema di pianificazione, misurazione e valutazione della performance dell'amministrazione provinciale. Le non conformità rilevate riguardano l'integrazione con gli aspetti giudicati rilevanti nel Sistema, ma che non trovano un riscontro preciso nella Relazione: il riferimento è, in particolare, al Ciclo di bilancio e al Piano per la prevenzione della corruzione, di cui si è già parlato nel sottoparagrafo precedente.

La Relazione, per come è strutturata, risponde più a esigenze di completezza che non a quelle di sinteticità. Essa fornisce, infatti, un quadro esaustivo delle attività realizzate dalle ripartizioni e dagli uffici provinciali, mentre risulta scarsamente utile ai fini di accountability nei confronti della cittadinanza. Esistono, quindi, ampi margini di miglioramento sotto l'aspetto dell'efficacia comunicativa e della rappresentazione semplificata dei contenuti.

La Relazione ha un sufficiente grado di chiarezza e comprensibilità che potrà senz'altro essere aumentato nel corso dei cicli successivi sia con la riduzione dei rinvii ad altri documenti e riferimenti normativi sia con l'introduzione di grafici riepilogativi e tabelle sinottiche utili a rappresentare i risultati più rilevanti.

3.3 Analisi di aspetti di particolare rilevanza

L'analisi di alcuni aspetti di particolare rilevanza è stata condotta su base documentale, prendendo in esame la Relazione e, ove necessario, il Piano.

Per quanto riguarda il primo aspetto, ossia la presenza di una sintesi dei principali risultati raggiunti con individuazione di indicatori chiave o sintetici di performance, l'analisi ha messo in luce grandi differenze nelle modalità di compilazione del campo "Valutazione complessiva dell'area di gestione strategica". Nei colloqui con il Settore *controlling* è stata confermata l'impressione che alle strutture organizzative è lasciata piena libertà nella scelta del grado di dettaglio da fornire, anche se, estendendo alla Relazione quanto previsto nel glossario disponibile in Intranet per il Piano, in questa sezione andrebbero descritti sinteticamente e in maniera pregnante i risultati conseguiti nell'anno relativamente alle competenze previste dalla legge, alle finalità primarie, ai compiti e ai gruppi d'interesse principali (*stakeholder*) della ripartizione. Nello schema di Relazione non sono previsti indicatori sintetici o indicatori chiave di performance, anche perché non individuati nel Piano.

Nell'ottica di un processo di miglioramento continuo, a cui, come affermato nel documento sul Sistema, si ispira il Ciclo della performance dell'amministrazione provinciale, riveste una particolare importanza l'utilizzo degli indicatori di impatto o di *outcome*, in grado di esprimere l'effetto generato dall'attività sui destinatari. Dato che si tratta di effetti a medio-lungo termine, coerentemente il documento sul Sistema prevede che i relativi *target*, connessi a obiettivi strategici, vengano individuati con riferimento ad un periodo triennale. Dall'esame delle parti di Relazione relative alle due strutture succitate, appare che in realtà gli indicatori individuati facciano riferimento più ai risultati (*output*) prodotti dalle misure attuative degli obiettivi strategici che non all'*outcome* vero e proprio. Di conseguenza, per molti degli obiettivi strategici manca una misurazione degli impatti in termini di valore pubblico prodotto dall'azione amministrativa sulle diverse categorie di utenti e *stakeholder*.⁵

L'ultimo aspetto analizzato ai fini dell'espressione del parere è costituito dalle procedure di modifica degli obiettivi in corso di realizzazione. In proposito, il documento sul Sistema dispone, da un lato, che "è prevista la possibilità di riformulare gli obiettivi e le priorità del Piano della performance in seguito a eventuali mutamenti del contesto esterno o interno di riferimento (finanziario, economico e organizzativo)" e, dall'altro, che "la Relazione evidenzia a consuntivo i risultati raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati e all'impiego delle risorse, con rilevazione degli eventuali scostamenti registrati nel corso dell'anno, indicandone le cause e le eventuali misure correttive adottate." Il sistema non prevede, quindi, un monitoraggio infra-annuale con periodicità definita, bensì solo una rendicontazione dei risultati raggiunti al termine dell'anno. In sostanza è lasciata alle strutture la libertà di scegliere, al verificarsi di mutamenti del contesto, se procedere a una rimodulazione degli obiettivi in corso d'anno ovvero dare conto in sede di Relazione di un mancato o parziale raggiungimento. Dall'esame documentale condotto risulta che le strutture abbiano optato per la seconda soluzione, evitando sia di riformulare gli obiettivi sia di ritardare i rispettivi *target*.

⁵ Cfr. Dipartimento per la funzione pubblica, Linee guida per il Sistema di Misurazione e Valutazione della *performance*, dicembre 2017, pag. 19.

IV. Conclusioni e raccomandazioni

Il livello di integrazione tra obiettivi di performance e documenti di bilancio appare ancora insufficiente, considerato che i dati di bilancio sono evidenziati a livello delle unità maggiormente aggregate, ossia missioni e programmi, mentre è assente la specificazione per ogni obiettivo strategico e priorità di sviluppo. L'adozione di un sistema informativo integrato consentirebbe di migliorare il collegamento tra gli strumenti del Ciclo della performance e le dinamiche finanziarie e patrimoniali.

Di grande vantaggio sarebbe lo sviluppo di un sistema informativo integrato che, attraverso il presidio di tutti i dati relativi al ciclo della performance, al sistema dei controlli interni e alle verifiche in tema di anticorruzione e trasparenza, consentisse una gestione allineata delle fasi di programmazione, gestione, monitoraggio e rendicontazione nelle diverse aree, dando conto delle diverse tipologie di risorse utilizzate, ossia umane, economico-finanziarie e strumentali. In quest'ottica non si può che valutare positivamente l'intendimento del Settore *controlling* di sviluppare una piattaforma IT per la gestione della performance, integrata con i flussi di dati riferiti a finanze, personale e processi amministrativi. Il sistema informatico dovrebbe essere alimentato direttamente dai sistemi del controllo di gestione e di gestione del bilancio ai fini del monitoraggio e della rendicontazione degli indicatori individuati per ciascun obiettivo. L'integrazione con il sistema del controllo di gestione consentirebbe una misurazione automatica dei risultati raggiunti, attraverso l'utilizzo di indicatori che attingono a dati provenienti da fonti esterne oppure da fonti interne facilmente verificabili non solo dalle strutture di *line* che detengono le informazioni. Sicuramente apprezzabile è anche l'obiettivo di garantire l'integrazione del nuovo sistema informativo gestionale con la piattaforma Gzoom, già in uso nell'amministrazione provinciale per la redazione del Piano di prevenzione della corruzione. In questa maniera si potrebbe assicurare la giusta visibilità degli obiettivi di trasparenza e prevenzione della corruzione anche a partire dagli strumenti del Ciclo della performance.

Per favorire il miglioramento degli standard di qualità dei servizi sarebbe auspicabile che il documento che descrive il Sistema di pianificazione, misurazione e valutazione della performance fornisca indicazioni in materia alle strutture, in modo che i documenti legati alla performance diventino la sede in cui prevedere e dar conto dei miglioramenti degli standard di qualità dei servizi offerti.

Nella presa di posizione sulla bozza di parere l'Ufficio organizzazione si è impegnato in questa direzione.

In linea con le esperienze in atto in altri Paesi,⁶ sarebbe opportuno prevedere indicatori sintetici o indicatori chiave di performance, in grado di esprimere il grado di attuazione delle strategie dell'amministrazione provinciale, mediante la rilevazione di un unico indicatore di *outcome* significativo per ciascun obiettivo strategico e priorità di sviluppo. Utile ai fini di *accountability* risulterebbe anche una tabella in cui riportare dati riassuntivi relativi alle risorse umane, finanziarie e strumentali utilizzate dall'amministrazione nel suo complesso.

Considerata l'importanza che rivestono gli indicatori di *outcome* al fine di evidenziare i risultati e gli impatti ottenuti attraverso l'attuazione del Piano della performance, è fondamentale che gli indicatori siano definiti in una logica di efficacia sociale e non gestionale, ovverosia che siano in grado di cogliere i cambiamenti intervenuti nella capacità di produrre risultati oggettivamente validi per gli *stakeholder*. Si invita, pertanto, l'amministrazione a porre maggiore attenzione a questi aspetti.

⁶ Per una disamina cfr. OECD Best Practices for Performance Budgeting, [https://one.oecd.org/document/GOV/PGC/SBO\(2018\)7/en/pdf](https://one.oecd.org/document/GOV/PGC/SBO(2018)7/en/pdf)

La Relazione deve ancora essere migliorata sotto il profilo della leggibilità e fruibilità delle informazioni fornite. A tal proposito si riprende il suggerimento già espresso in occasione del parere in merito alla Relazione sulla performance 2016, proponendo di organizzare il testo pubblicato nella pagina *web* in modo da far apparire in prima battuta solo le informazioni più rilevanti e consentire approfondimenti per stadi successivi tramite *link* ipertestuali.

In questo senso è sicuramente da valutare positivamente l'intenzione, espressa dall'Ufficio organizzazione nella propria presa di posizione, di pubblicare il Piano 2020-2022 in forma di pdf navigabile e di includere nella Relazione, grazie alla nuova piattaforma informatica, anche rappresentazioni grafiche, schemi, tabelle e dashboard.

Al fine di promuovere il ciclo della performance come strumento gestionale, in grado di tenere monitorato lo stato di avanzamento di programmi e progetti e i risultati conseguiti rispetto a quanto programmato, sarebbe auspicabile introdurre un monitoraggio infra-annuale a scadenze fisse. In questo modo si consentirebbe alla dirigenza sia di avere un quadro aggiornato della situazione sia di rimodulare, in caso di necessità, obiettivi e *target* per adeguarli a nuove condizioni di contesto.

L'Ufficio organizzazione ha rilevato, in sede di presa di posizione, che la nuova piattaforma informatica integrata consentirà il monitoraggio infra-annuale.

Elena Eccher

Wolfgang Bauer



Prüfstelle
39100 Bozen | Freiheitsstraße
Organismo di valutazione
39100 Bolzano | Corso Libertà

Tel. 0471 402 212 | Fax 0471 260 114
pruefstelle@landtag-bz.org | organismovalutazione@consiglio-bz.org
PEC: pruefstelle.organismovalutazione@pec.prov-bz.org
www.landtag-bz.org/de/pruefstelle.asp
www.consiglio-bz.org/it/organismo-di-valutazione.asp