



Reggio Emilia
città
delle persone

Comune di Reggio Emilia

Piano Operativo della Qualità 2019

Allegato H

1. PREMESSA	p. 4
2. FINALITÀ	p. 5
3. METODOLOGIA	p. 6
4. STRUMENTI	p. 8
4.1 Carte dei Servizi	p. 8
4.2 Indagini di soddisfazione	p. 8
4.3 Gestione reclami e segnalazioni	p. 8
5. LE AZIONI PREVISTE NEL 2019	p. 10

1. PREMESSA

Nel quadro normativo di riferimento della Pubblica Amministrazione, negli ultimi anni si sono susseguiti varie direttive e decreti aventi ad oggetto il tema della qualità dei servizi e degli strumenti per la valutazione della stessa; in particolare, con il D.lgs 150/2009 "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni" e con il D. L. 74/2011 in materia di controlli interni, convertito in Legge n. 213/2012, gli interventi normativi hanno dato una forte accelerazione alla diffusione di logiche e strumenti per la misurazione e la valutazione della performance organizzativa e della qualità, effettiva e percepita, dei servizi erogati.

In particolare con l' art. 8, comma 1 lettera e) del D.lgs 150/2009 vengono individuate le dimensioni della performance organizzativa che le amministrazioni devono poter misurare, valutare e quindi, migliorare, dando centralità "allo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, con i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione".

Il D.lgs 150/2009 ha subito alcune modifiche a seguito dell'approvazione del D.lgs. 74/2017, che riformula l'art. 7, introducendo la funzione di misurazione e valutazione della performance che viene svolta, oltre che dall' OIV e dai dirigenti di ciascuna amministrazione (per la performance individuale del proprio personale), *"anche dai cittadini o dagli altri utenti finali in rapporto alla qualità dei servizi resi dall'amministrazione"*, partecipando alla valutazione della performance organizzativa dell'amministrazione, secondo quanto stabilito dagli articoli 8 e 19-bis" (lett. e)

Alla partecipazione dei cittadini e degli altri utenti finali al processo di misurazione della performance organizzativa, il decreto dedica un intero articolo, il nuovo 19-bis del D.Lgs. 150/2009, che concretizza il controllo di qualità dei servizi erogati di cui all'art. 147, comma 2, lett. e) del TUEL che individuava nel sistema dei controlli interni uno strumento per "garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente"

Stando al nuovo articolo, ciascuna amministrazione deve dotarsi di sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi erogati, favorendo la più ampia partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi.

I cittadini, singoli o associati, partecipano al processo di misurazione delle performance organizzative, anche comunicando direttamente all'Organismo indipendente di valutazione il proprio grado di soddisfazione per le attività e per i servizi erogati, secondo le modalità che vengono stabilite dallo stesso OIV.

La norma stabilisce inoltre che anche gli utenti interni alle amministrazioni partecipano al processo di misurazione delle performance organizzative in relazione ai servizi strumentali e di supporto secondo le modalità individuate dall' OIV; viene così introdotta la customer satisfaction per i servizi interni, nella consapevolezza che la qualità del servizio dipende dal processo di erogazione, nel quale intervengono anche i cosiddetti servizi di staff.

Il tema della valutazione della qualità dei servizi diventa quindi fondamentale e la sua centralità lo erge a vero e proprio parametro di valutazione rispetto alla performance organizzativa ed individuale dell' Ente: a tal fine il Comune di Reggio Emilia ha inteso avviare un sistema di qualità che tende al miglioramento della qualità dei servizi erogati, attraverso una revisione periodica della propria prestazione e, quindi, un innalzamento progressivo degli standard qualitativi, mediante l'ottimizzazione costante dell'utilizzo delle risorse disponibili, dei procedimenti e della partecipazione.

Il principio contabile della programmazione (allegato n.4/1 al D.lgs.118/2011) definisce quest'ultima come il processo di analisi e valutazione che, comparando e ordinando coerentemente tra loro le politiche e i piani per il governo del territorio, consente di organizzare, in una dimensione temporale predefinita, le attività e le risorse necessarie per la realizzazione di fini sociali e la promozione dello sviluppo economico e civile delle comunità di riferimento.

Con propria delibera n. 23 del 5/02/2019 il Consiglio Comunale ha approvato il Bilancio di Previsione Finanziario 2019-21 e la Nota di aggiornamento al Documento Unico di Programmazione 2019-2021 che prende atto dello stato di avanzamento degli indirizzi e degli obiettivi strategici definiti nel DUP 2018-2020.

Il "Piano operativo della Qualità" del 2019 contiene la pianificazione delle attività inerenti l'implementazione degli strumenti della qualità in continuità con quanto già attuato negli anni precedenti e in conformità a quanto stabilito nel **Documento Unico di Programmazione (DUP)** che, in quanto strumento di programmazione costituisce, nel rispetto del principio del coordinamento e coerenza dei documenti di bilancio, il presupposto necessario di tutti gli altri documenti di programmazione (Bilancio, PEG, Piano delle Performance, Piano degli Indicatori, Rendiconto).

2. FINALITÀ

Le attività programmate nel Piano operativo della Qualità intendono recepire le sollecitazioni poste in premessa relativamente all'introduzione di logiche e strumenti per la valutazione della performance organizzativa e della qualità effettiva e percepita dei servizi; ciò anche in considerazione della sempre più intensa pressione verso una maggiore trasparenza dell'azione amministrativa che si concretizza:

- nel dar conto all'esterno e in particolare al complesso dei portatori di interesse, in modo esaustivo e comprensibile, del corretto utilizzo delle risorse e della produzione di risultati in linea con gli scopi istituzionali;
- nell'esigenza di introdurre logiche e meccanismi di maggiore responsabilizzazione interna all'Ente relativamente all'impiego delle risorse e alla generazione dei risultati collegati.

3. METODOLOGIA

Contestualmente al percorso di programmazione del Piano della Performance 2019, ha preso avvio il processo che ha visto coinvolto il gruppo di lavoro interfunzionale composto dal Servizio Pianificazione, Programmazione e Controllo ed il Servizio Comunicazione e Relazioni con la Città, attraverso un coordinamento interno cui ha preso parte ciascun Servizio, per quanto di propria competenza, nelle figure dei Dirigenti e dei Referenti per condividere l' impostazione del Piano 2019. In particolare, attraverso un processo di confronto e negoziazione, nella fase preliminare all'approvazione, sono state definite soluzioni per:

- promuovere concrete applicazioni degli strumenti e dei modelli utili a migliorare i servizi offerti attraverso la redazione o, laddove presente, la revisione della Carta dei Servizi;
- effettuare indagini per rilevare il gradimento dei servizi erogati all'esterno;
- monitorare il livello di soddisfazione delle attività svolte internamente dalle funzioni di staff (analisi gradimento interno);
- costruire indicatori utili per verificare la qualità dei servizi erogati (vedi par. successivo)
- prevedere e articolare gli obiettivi prioritari definiti dalla direzione strategica e politica;
- verificare che all' interno del piano strategico siano previsti obiettivi di governance delle società partecipate afferenti al servizio, anche sotto forma di monitoraggio degli indicatori qualitativi individuati;
- incentivare la visibilità di esperienze di qualità già presenti nell' Ente;
- monitorare l'andamento dei percorsi attivati;
- promuovere la condivisione dei risultati ottenuti in un' ottica di trasparenza così come disciplinato dal D.Lgs 33/2013

Il Piano operativo della Qualità 2019, recepisce le indicazioni fornite dall' OIV nella propria *"Relazione annuale sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni"* sottoscritta a Luglio 2018, in cui venivano sollecitate azioni migliorative in relazione alla **tassonomia degli indicatori**, alla loro categorizzazione ed all' introduzione di ulteriori per la misurazione della dimensione qualità. Viene pertanto avviato un processo di revisione della codifica degli indicatori, così come questi vengono desunti dai seguenti documenti che ne disciplinano la tassonomia: il Referto annuale del Sindaco sul funzionamento del sistema integrato dei controlli interni (art. 148 Tuel); il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (D.lgs. 150/2009 e D.lgs 74/2017) e le Linee Guida Dipartimento Funzione Pubblica - Ufficio per la valutazione della performance n. 1 e 2/2017, al fine di perfezionare una vera e propria mappatura di tutti gli indicatori presenti nel Piano della performance, per allinearli alla tassonomia di cui sopra e per sollecitarne ai servizi la previsione in un ventaglio più ampio possibile di differenziazione.

Sugli indicatori inoltre, intesi quali quantificazioni in grado di rappresentare in modo valido, significativo e attendibile la dimensione della qualità effettivamente erogata è stata fornita l'indicazione di una attenta previsione dei valori attesi, ribadendone il loro valore di **performance** che, nell' esprimere il livello di prestazione dei servizi erogati, salvo casi adeguatamente motivati, a parità di condizioni organizzative, deve essere coerentemente non sottostimato rispetto all' anno precedente.

Nel percorso di programmazione condotto sono stati concordati e definiti dalla direzione politica e strategica degli obiettivi prioritari: tra questi, alcuni sono specifici e peculiari per ciascun servizio, e portano a compimento gli indirizzi di mandato, altri sono comuni e trasversali a tutti i servizi e si concretizzano in:

- due obiettivi prioritari individuati già dal 2018 quale elemento di raccordo tra il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e la programmazione strategica, finalizzati all'attuazione delle misure di prevenzione della corruzione (azioni propedeutiche e relativi indicatori), qualificati come: obiettivo di rispetto del piano **trasparenza**, indicato con codice "PT" ed obiettivo di rispetto del piano **anticorruzione**, indicato con codice "PA";
- un obiettivo prioritario denominato **Privacy** (codice "PR") che mira a portare a compimento tutte le misure organizzative, procedurali e formative volte al rispetto del rinnovato dettato normativo ed in ossequio al principio di "accountability" sancito dal Regolamento europeo 679/2016 (a modifica del D.Lgs n° 196 del 30/6/2003), quale nuovo corpus normativo relativo alla **protezione dei dati personali**, attraverso l'implementazione degli adempimenti volti ad assicurare la piena attuazione del suddetto Regolamento da parte dei Dirigenti dell'Ente, nominati dal Sindaco quali Coordinatori del trattamento dei dati.
- un obiettivo prioritario che affida ad ogni servizio un ruolo di compartecipazione all'interno del processo di **trasformazione digitale** (codice "TD") previsto col D. Lgs 179/2016 che, nell'istituire la figura del Responsabile per la Transizione al Digitale (RTD) da avvio ad un percorso che richiede il contributo ed il coinvolgimento di ogni articolazione della macchina pubblica così come stabilito dal Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), che prevede all'art. 17 che le pubbliche amministrazioni garantiscano l'attuazione delle linee strategiche per la riorganizzazione e la digitalizzazione dell'amministrazione definite dal Governo attraverso la realizzazione di servizi pubblici rivisitati in un'ottica che ne preveda la piena integrazione con le nuove tecnologie.
- un obiettivo prioritario che demanda ad ogni servizio l'attuazione del Piano della Qualità 2019 contenuto nel DUP 2019-2021, attraverso un obiettivo operativo declinato in maniera peculiare per ciascun servizio e dettagliato nel paragrafo n. 5 per Area e Servizio.

4. STRUMENTI

4.1 Carte dei Servizi

Uno degli strumenti più ampiamente utilizzati è il sistematico riferimento a precisi standard di qualità, concordati con gli utenti e da essi monitorati, che vanno a comporre le Carte dei Servizi. Nello spirito della *Pa open*, il cittadino assume anche il ruolo generale di partner dei processi decisionali e organizzativi: oltre a controllare-sollecitare, il fruitore dei servizi è infatti chiamato a partecipare in prima persona, sia segnalando i disservizi sia nelle forme attive della proposta, precedente alla definizione del servizio e successiva alla verifica degli impegni presi dalle *Pa* rispetto agli utenti. Il “controllo diffuso” ribadito e ampliato dal decreto 97/2016, non ha infatti solo funzione preventiva di reati e abusi e neppure solo l’obiettivo di verifica/riscontro per i servizi pubblici. A partire dall’ art. 10, c. 9, del 97/2016 la trasparenza viene considerata «come una dimensione principale ai fini della determinazione degli standard di qualità dei servizi pubblici da adottare con le Carte dei servizi» - lo strumento da rilanciare è proprio quello della Carta dei Servizi che, a partire dal 27/01/1994 (direttiva del P.C.D.M. ‘Principi sull’erogazione dei servizi pubblici’) e D.l. 163 del 12/5/1995 convertito dalla legge 273 dell’11 luglio, «Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle *Pa*»), è posta dal Legislatore al centro dell’attività pubblica. La Carta dei servizi è uno strumento che le norme individuano come agile, cioè senza format precostituiti, ma con solo alcuni principi ispiratori: eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione (specificata in tutte le sue forme) ed efficienza/efficacia.

Ma, nello stesso tempo, è un documento molto autorevole, perché vincola l’Amministrazione al rispetto di determinati standard e soprattutto alla loro verifica da parte dell’utente, attraverso l’ascolto e la rilevazione della *citizen satisfaction*.

Le carte dei servizi vengono pubblicate, ai sensi delle norme in materia di trasparenza, sul sito web istituzionale nella sezione “Amministrazione Trasparente” / Servizi Erogati / Carta dei Servizi e standard di qualità (art. 32 c. 1 del D. Lgs. 33/2013)

4.2 Indagini di soddisfazione

Sono uno degli strumenti principali deputati a verificare il livello di qualità percepita dagli utenti rispetto al servizio erogato. Nei servizi in cui non sono storicamente presenti e già consolidate soluzioni già definite, verranno, in una cronologia temporale da concordare, progettati e somministrati dei “modelli” di questionario, che tengano conto delle diverse peculiarità dei servizi erogati, strutturati per la misurazione della soddisfazione dei singoli aspetti, dell’importanza attribuita a ciascuno di essi, dell’aspettativa da parte degli utenti.

Anche gli esiti delle indagini di gradimento sono infine pubblicati sul sito web istituzionale nella sezione “Amministrazione Trasparente” come prescritto dall’ art. 35 c. 1 del D. Lgs. 33/2013.

4.3 Gestione reclami e segnalazioni

Vengono precisati all’interno di obiettivi specifici numerosi indicatori relativi al costante monitoraggio dei suggerimenti e reclami degli utenti; talvolta vengono fissati indicatori per misurare la tempestività di contatto e/o riscontro ai cittadini nelle richieste o nei reclami; si prevede inoltre di perfezionare e diffondere l’utilizzo del gestionale “Res” *form web* finalizzato

a raccogliere, gestire ed elaborare i reclami, le segnalazioni e i suggerimenti dei cittadini, facilitando l'interazione e la partecipazione; lo strumento, che nel 2018 ha raccolto oltre 18.000 istanze di cui 2.400 attraverso la modalità web, ha visto un aumento complessivo del 5% di utilizzo rispetto al 2017, con un aumento tra marzo e luglio del 33% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente.

Il Form consente di georeferenziare il luogo oggetto della comunicazione e allegare fotografie ed altri documenti utili al reclamo, alla segnalazione o al suggerimento, per migliorare e semplificare la relazione tra Comune e cittadino, nell'ottica di un'amministrazione condivisa, attenta e diffusa sul territorio: il sistema consente infatti un'attività di monitoraggio costante e una continua verifica della qualità dei servizi erogati, nonché la possibilità di fornire risposte più rapide ed efficaci alle criticità esposte dai cittadini, in modo da trasformare i “disservizi” in possibilità di recupero, correggendo e migliorando i servizi stessi.

5. LE AZIONI PREVISTE NEL 2019

AREA COMPETITIVITÀ, INNOVAZIONE SOCIALE, TERRITORIO E BENI COMUNI

Politiche per la Valorizzazione commerciale e l' incoming

Il Servizio nella seconda parte dell'anno intende condurre una rilevazione sulla qualità dei servizi offerti dall'ufficio informazioni ed accoglienza turistica (I.A.T.) (2019_OB_1101_2)

Attività museali

La Qualità dell' offerta museale si concretizza nella rilevazione della qualità della mostra "Antonio Fontanesi e la sua eredità" e dell'offerta dei laboratori (2019_OB_A547_1), l' aggiornamento della Carta dei servizi entro la fine dell'anno (2019_OB_A547_2) ed una gestione efficiente delle segnalazioni provenienti dai Social Network attraverso la rilevazione dei tempi di risposta alle segnalazioni provenienti dai social network entro 3 giorni.

Servizio Mobilità, Housing Sociale e Progetti Speciali

Il Servizio prevede la progettazione della prima Carta dei Servizi del *Multicentro* (2019_OB_4507_2); l' analisi di rilevazione della qualità del servizio "Bicittà" ai fini della predisposizione della nuova gara per l'affidamento del Servizio (2019_OB_5304_3); l' Analisi di rilevazione della qualità condotta sull' utenza dei servizi del Nodo Mediopadano (2019_OB_5328_2); la rilevazione della qualità sull' accesso al centro storico eseguita con esercenti commerciali (2019_OB_5340_2)

Servizio rigenerazione e qualità urbana

Il Servizio Rigenerazione e Qualità Urbana intende intraprendere un percorso finalizzato alla Redazione della prima Carta dei Servizi del Comune di Reggio Emilia in materia, prevedendo, nella prima parte dell'anno l'analisi dei processi che caratterizzano il servizio, per poi redigere una prima bozza entro la fine dell'anno (2019_OB_6645_1)

Servizio ingegneria e manutenzioni

Il Servizio propone come obiettivo qualitativo due indagini di gradimento, da condurre in autunno, rivolte alle famiglie degli studenti della nuova Scuola Secondaria di Primo Grado di Villa Bagno e del Polo Scolastico Bartali-Lepido in cui, nel 2019, sono terminati importanti lavori di rafforzamento e consolidamento strutturale (2019_OB_4245_1)

AREA SERVIZI ALLA PERSONA

Servizio servizi sociali - Intercultura

Entro l'anno è prevista la revisione della Carta dei Servizi dei Poli Sociali (2019_OB_8724_4); l'avvio del processo di revisione della carta dei Servizi per Disabili (2019_OB_8729_3) e di una nuova Carta dei Servizi interculturali (2019_OB_8903_3)

Sportello Attività Produttive ed Edilizia

Lo Sportello attività produttive ed Edilizia nel 2019 intraprende un percorso finalizzato alla Redazione della prima Carta dei Servizi del Comune di Reggio Emilia in materia, prevedendo, nella prima parte dell'anno l'analisi dei processi che caratterizzano il servizio, per poi redigerne una prima bozza entro la fine dell'anno (2019_OB_1028_1)

Istituzione Scuole e Nidi d'Infanzia

Nel 2019 l' Istituzione intraprende un innovativo percorso, in collaborazione con l' Università degli Studi di Parma (prof. Gallese), in cui i bambini stessi saranno coinvolti nella costruzione di uno strumento di valutazione sulla qualità del servizio di cui sono fruitori. Due sono le scuole dell'infanzia attive nel processo di costruzione; nella seconda parte dell'anno la sperimentazione verrà estesa a tre scuole (2019_OB_7501_1)

Servizio Officina Educativa

Relativamente al servizio di Ristorazione scolastica nel 2019 viene attivato un progetto di coinvolgimento delle famiglie volto al monitoraggio degli standard e della qualità del servizio, attraverso l'invito esteso ai genitori a partecipare al momento del pranzo ed esprimere conseguentemente il proprio gradimento delle degustazioni consumate

Il servizio tiene costantemente monitorata la tempestività delle risposte fornite a seguito di contatto e/o riscontro alle richieste dei cittadini, ponendosi come obiettivo un tempo medio di 3 giorni lavorativi (2019_OB_7231_1)

Servizio Servizi Culturali

E' prevista la Revisione della Carta dei servizi del Cinema Rosebud (2019_OB_9127_4) e delle Biblioteca Panizzi e sue decentrate

Ai fini del monitoraggio della qualità dell'offerta e del gradimento da parte del pubblico vengono definiti anche degli obiettivi qualitativi per le Fondazioni/ Istituzioni culturali che afferiscono al servizio: Analisi della rilevazione della qualità per l'utenza della Fondazione I Teatri (2019_OB_9112_2) e della Fondazione Nazionale della Danza (2019_OB_9125_6) relativamente alla stagione 2018/19. Anche la Fondazione Palazzo Magnani conduce un'indagine

di gradimento rivolta ai visitatori di Fotografia Europea 2019 in programma dal 12/4 al 9/06 (2019_OB_9130_3)

Servizi ai cittadini, cultura della sicurezza, legalità e pari opportunità

Al fine di garantire servizi di qualità nel corso dell'anno 2019 s'intende iniziare la mappatura dei servizi di competenza dei servizi demografici al fine di porre le basi per procedere nel prossimo anno all'aggiornamento della Carta dei Servizi che risulta non più fedele alle realtà del servizio (2019_OB_1645_1).

FUORI AREA

Servizio gestione e sviluppo del personale e dell'organizzazione

Il Servizio si pone per il 2019 un obiettivo prioritario finalizzato a monitorare la percentuale di gradimento derivante dai questionari somministrati ai fruitori delle attività formative programmate. (2019_OB_3117_2)

Servizio Comunicazione e Relazioni con la città

Il Servizio entro la fine dell'anno provvederà a revisionare la Carta dei Servizi di URP-ComuneInforma e ad effettuare una rilevazione interna per monitorare il grado di soddisfazione del cliente interno rispetto alla gestione e ai risultati delle attività di comunicazione (2019_OB_1540_1).

Il Servizio inoltre offrirà Supporto ai servizi per la realizzazione degli strumenti previsti dal Piano Comunale della Qualità in collaborazione al gruppo di lavoro interfunzionale (2019_OB_1540_2).

Servizio gestione del Patrimonio Immobiliare e Sport

La Fondazione per lo Sport prevede la redazione della Carta dei Servizi degli impianti sportivi della Piscina De Sanctis e Piscina Filippo Re entro l'estate e la Carta dei Servizi del Campo di atletica leggera "Camparada" nella seconda parte dell'anno (2019_OB_7258_3).

Servizio Appalti Contratti e Semplificazione Amministrativa

Il Servizio offre pareri e consulenze al *cliente interno* che ha/avuto contatto attraverso la casella di posta elettronica istituita in merito alla gestione della normativa sulla privacy (recentemente adeguata a seguito dell'emanazione del decreto di adeguamento della normativa italiana al Regolamento UE); nel 2019 si intende sottoporre ad indagine interna il livello di soddisfazione del servizio offerto (2019_OB_0406_3)

AREA RISORSE

Servizio Programmazione del Sistema di Welfare

Il Servizio governa, attraverso la collaborazione con FCR, il progetto “Reggio Emilia Città senza Barriere”, che annualmente cura il progetto di educazione e sensibilizzazione alla fragilità "Aspettando... Notte di Luce" che coinvolge almeno 80 classi delle scuole primarie della città; entro la fine dell'anno verrà svolta un'analisi della qualità del percorso erogato attraverso la rilevazione del grado di soddisfazione degli insegnanti che hanno preso parte al progetto (2019_OB_8523_1)

Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi

Il servizio intende somministrare un questionario di soddisfazione interno all'Ente sull'assistenza informatica, utile a monitorare l'attività relativa alla gestione delle chiamate di assistenza. (2019_OB_3304_6)

Servizio Pianificazione Programmazione e Controllo

Viene fissato come obiettivo prioritario per il Servizio la partecipazione al gruppo intersettoriale istituito per il coordinamento ed il supporto ai servizi relativamente a tutti gli obiettivi posti nel presente Piano, il loro monitoraggio e gli adempimenti per garantirne la visibilità (2019_OB_3914_6)

Servizio Entrate

In autunno il servizio intende condurre un'analisi relativa al gradimento sulle consulenze prestate ai Comuni della provincia convenzionati al Comune di Reggio Emilia relativamente alla gestione del contenzioso tributario (2019_OB_1307_1)