



COMUNE DI TRENTO

---

**VERBALE DI DELIBERAZIONE N. 84**

**della Giunta comunale**

Oggetto: CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI OSPITALITÀ TURISTICA OFFERTO DALL'OSTELLO DI TRENTO. APPROVAZIONE.

---

Il giorno 03.04.2024 ad ore 08.51 si è riunita nella sala delle adunanze la Giunta comunale.

Presenti: sindaco **Ianeselli Franco**  
vicesindaca **Bozzarelli Elisabetta**  
assessore **Baggia Monica**  
e assessori **Casonato Giulia**  
**Facchin Ezio**  
**Gilmozzi Italo**  
**Panetta Salvatore**

Assenti: assessore **Pedrotti Alberto**  
e assessori

e pertanto complessivamente presenti n. 7, assenti n. 1, componenti della Giunta.

Assume la presidenza il sindaco Ianeselli Franco.

Partecipa la segretaria generale Moresco Lorenza.

Accertata la presenza del numero legale, il Presidente invita la Giunta a deliberare in merito all'oggetto.

## La Giunta comunale

vista la proposta riguardante l'oggetto n. 2024/92 corredata dai pareri favorevoli resi in ordine alla regolarità tecnico-amministrativa e alla regolarità contabile rispettivamente dai soggetti responsabili del Servizio interessato e del Servizio Risorse finanziarie e patrimoniali, ai sensi dell'art. 185 del Codice degli Enti locali della Regione autonoma Trentino - Alto Adige approvato con L.R. 03.05.2018 n. 2 e s.m. e dell'art. 23 del Regolamento sui controlli interni approvato con deliberazione del Consiglio comunale 23.11.2016 n. 136, allegati alla presente deliberazione ed udita la corrispondente relazione;

richiamati integralmente i seguenti atti:

- la deliberazione del Consiglio comunale 31.05.2022 n. 68, con la quale è stato disposto l'affidamento in concessione a terzi del servizio pubblico di gestione dell'Ostello della gioventù di Trento "Giovane Europa", a partire dal 1° gennaio 2023 o dalla data di consegna dei locali, per un periodo di 7 anni (2023 – 2029);
- la deliberazione della Giunta comunale 06.06.2022 n. 127 con la quale sono stati fissati gli indirizzi di gara, demandando a provvedimento dirigenziale l'indizione di una procedura di gara aperta telematica, con aggiudicazione secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa;
- la determinazione dirigenziale 07.06.2022 n. 28/67, nella quale è stata disposta l'indizione della procedura di gara in oggetto, con approvazione del capitolato speciale e definizione dei requisiti di partecipazione alla procedura, determinazione successivamente parzialmente rettificata con determinazione 08.07.2022 n. 28/80;

atteso che, a seguito della procedura di gara bandita con la sopracitata determinazione dirigenziale 07.06.2022 n. 28/67, il servizio di gestione dell'ostello della Gioventù di Trento è stato affidato in concessione, con il contratto n. 353 di data 01.03.2023, all'Associazione Temporanea di Imprese rappresentata dalla capogruppo "Il Faggio società cooperativa", per il periodo intercorrente dal 01.01.2023 al 31.12.2029;

richiamato il "Piano di Politica turistica del Comune di Trento 2022-2032", adottato con deliberazione del Consiglio comunale 29.11.2022 n. 143, che attraverso le macro-traiettorie strategiche, mira a valorizzare Trento come città ospitale, accogliente e sostenibile, con attenzione alla qualità dell'offerta turistica;

vista la deliberazione della Giunta comunale 22.12.2014 n. 269, con la quale è stata approvata la Carta della Qualità dei Servizi dell'Ostello della Gioventù di Trento, attualmente in vigore;

rilevato che, in seguito all'avvio del nuovo contratto di concessione, basato su condizioni e parametri innovativi rispetto al passato, si rende opportuna una modifica della Carta approvata con il sopracitato atto;

accertato che, in base agli artt. 17 e 20 del Capitolato allegato al nuovo contratto di gestione, la sopracitata Associazione Temporanea di Imprese è tenuta a collaborare con l'Amministrazione comunale per l'aggiornamento della Carta della Qualità, in maniera coerente con i nuovi parametri di gestione;

preso atto che l'adozione della Carta della Qualità dei Servizi trova fondamento anche nelle politiche per la Qualità Totale adottate dal Comune di Trento, intendendosi come un patto tra l'Amministrazione ed i cittadini che vengono preventivamente informati sugli standard dei servizi offerti, la cui finalità è il perseguimento di obiettivi finalizzati al miglioramento, all'innovazione, al potenziamento ed alla qualificazione dei servizi offerti alla cittadinanza, anche quando questi sono gestiti da terzi;

ritenuto pertanto opportuno tutelare la struttura e chi decide di usufruire del servizio di ospitalità presso l'Ostello attraverso l'approvazione di una nuova Carta della Qualità del servizio di ospitalità dell'Ostello di Trento, sostitutiva della precedente, che illustra e rende espliciti i criteri e i principi ispiratori in base ai quali viene svolto il servizio di accoglienza e di ospitalità presso l'Ostello e agevola l'utente nella conoscenza delle modalità di svolgimento della gestione e nell'uso corretto del servizio;

dato atto che il testo della Carta della Qualità del servizio di ospitalità dell'Ostello di Trento (Allegato n. 1 della presente deliberazione) è stato predisposto dal Servizio Cultura, turismo e politiche giovanili, d'intesa con il gestore, in base al contratto di concessione in essere;

preso atto che la presente Carta della Qualità, così predisposta, si compone:

1. di una parte contenente la descrizione del servizio di ospitalità, con validità pluriennale;
2. di una parte composta da schede riportanti dati ed informazioni che possono variare

periodicamente e che saranno aggiornate on line dopo ogni variazione. In particolare le schede riguardano:

- Politica ambientale;
- Tariffe Ostello;
- Servizi compresi nella tariffa;
- Ulteriori servizi offerti;
- Regolamento dell'Ostello;

dato atto che la Carta della Qualità in via di adozione risulta conforme ai seguenti

atti:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, che contiene le Linee guida per la realizzazione della Carta – quali l'introduzione di standard di qualità, verifica del loro rispetto e il monitoraggio del grado di soddisfazione dei suoi utenti;
- il D.Lgs. 30.07.1999 n. 286, capo 3 – art. 11 "Qualità dei servizi pubblici", modificato dall'art. 28 del D.Lgs. 27.10.2009 n. 150;
- la Direttiva emanata dal Ministro della Funzione pubblica del 24.03.2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";
- la Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica – Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione – del 20.12.2006 in tema di qualità dei servizi e miglioramento continuo;
- la Deliberazione n. 3/2012 della Commissione per la Valutazione della Trasparenza e l'Integrità delle Amministrazioni pubbliche "linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici";
- il Decreto direttoriale del Ministero delle Imprese e del Made in Italy 31 agosto 2023 - "Linee guida e indici di qualità per la regolamentazione dei servizi pubblici locali non a rete";  
ritenuto opportuno demandare l'aggiornamento di tutte le informazioni di carattere tecnico o non sostanziale alla Dirigente del Servizio Cultura, turismo e politiche giovanili;  
ritenuto opportuno dare adeguata diffusione al documento, sia attraverso il sito istituzionale del Comune di Trento, che demandando al gestore la pubblicazione sul sito internet dell'Ostello;

considerato che, in esecuzione della legge provinciale 09.12.2015 n. 18, dal 1° gennaio 2016 gli Enti devono provvedere alla tenuta della contabilità finanziaria sulla base dei principi generali previsti dal D.Lgs. 23 giugno 2011 n. 118 e s.m., ed in particolare, in aderenza al principio generale n. 16 della competenza finanziaria, in base al quale le obbligazioni attive e passive giuridicamente perfezionate sono registrate nelle scritture contabili con imputazione all'esercizio finanziario nel quale vengono a scadenza;

atteso che il punto 2. dell'Allegato 4/2 del D.Lgs. 118/2011 e s.m. specifica che la scadenza dell'obbligazione è il momento in cui l'obbligazione diviene esigibile;

vista la deliberazione del Consiglio comunale 19.12.2023 n. 112, immediatamente eseguibile, con la quale è stato approvato il Documento Unico di Programmazione 2024-2026 e successive variazioni;

vista la deliberazione del Consiglio comunale 21.12.2023 n. 138, immediatamente eseguibile, con la quale è stato approvato il bilancio di previsione finanziario 2024-2026 e successive variazioni;

vista inoltre la deliberazione della Giunta comunale 27.12.2023 n. 414, immediatamente eseguibile, relativa all'approvazione del Piano Esecutivo di Gestione (P.E.G.) per il triennio 2024-2026 e successive variazioni;

visti:

- il Codice degli Enti locali della Regione autonoma Trentino – Alto Adige approvato con Legge regionale 3 maggio 2018 n. 2 e successive variazioni;
- la Legge provinciale 09.12.2015 n. 18 "Modificazioni della legge provinciale di contabilità 1979 e altre disposizioni di adeguamento dell'ordinamento provinciale e degli Enti locali al D.Lgs. 118/2011 e s.m. (Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli Enti locali e dei loro Organismi, a norma degli artt. 1 e 2 della Legge 05.05.2009 n. 42)";
- il D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267 (Testo Unico Enti Locali) e s.m.;
- lo Statuto comunale approvato e da ultimo modificato rispettivamente con deliberazioni consiliari 09.03.1994 n. 25 e 26.09.2023 n. 91;
- il Regolamento sui controlli interni approvato con deliberazione consiliare 23.11.2016 n. 136;
- il Regolamento di contabilità approvato e da ultimo modificato rispettivamente con deliberazioni consiliari 14.03.2001 n. 35 e 23.11.2016 n. 136, per quanto compatibile con la

normativa in materia di armonizzazione contabile;

atteso che l'adozione della presente rientra nella competenza della Giunta comunale ai sensi dell'art. 53 della Legge regionale 3 maggio 2018 n. 2 e s.m., nonché della lettera h) del punto 7. del dispositivo della propria deliberazione 27.12.2023 n. 414, immediatamente eseguibile, relativa all'approvazione del P.E.G. per il triennio 2024-2026;

constatato e proclamato, da parte del Presidente, l'esito della votazione allegato; sulla base di tali risultati la Giunta comunale

### d e l i b e r a

1. di approvare l'Allegato n. 1 alla presente, contenente la nuova Carta della Qualità del servizio di ospitalità turistica offerto dall'Ostello della gioventù di Trento, nel quale si richiama la presente, che firmato dalla Segretaria generale forma parte integrante ed essenziale della deliberazione;
2. di dare atto che la nuova Carta della Qualità sostituisce la precedente, approvata con deliberazione della Giunta comunale 22.12.2014 n. 269, a partire dalla data di efficacia della presente deliberazione;
3. di dare atto che gli aggiornamenti di carattere informativo e tecnico della Carta sono demandati alla Dirigente pro tempore del Servizio Cultura, turismo e politiche giovanili;
4. di prendere atto che la presente deliberazione non comporta alcuna spesa in via diretta.

Allegati parte integrante:

- Allegato n. 1.

LA SEGRETARIA GENERALE  
f.to Moresco

IL PRESIDENTE  
f.to Ianeselli

---

Alla presente deliberazione è unito:

- esito della votazione palese;
- parere in ordine alla regolarità tecnico-amministrativa;
- parere in ordine alla regolarità contabile;
- certificazione iter.



---

COMUNE DI TRENTO

---

### ESITO DELLA VOTAZIONE

Oggetto: CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI OSPITALITÀ TURISTICA OFFERTO DALL'OSTELLO DI TRENTO. APPROVAZIONE.

---

---

#### Votazione palese

Componenti presenti al momento del voto n. 7

**Favorevoli:** n. 7 (Ianeselli, Bozzarelli, Baggia, Casonato, Facchin, Gilmozzi, Panetta)

**Contrari:** n. 0

**Astenuti:** n. 0

Trento, addì 03.04.2024

La Segretaria Generale  
f.to Dott.ssa Lorenza Moresco



---

COMUNE DI TRENTO

---

**Proposta di Giunta n. 92 / 2024**

**PARERE IN ORDINE ALLA REGOLARITÀ TECNICO-AMMINISTRATIVA**

Oggetto: CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI OSPITALITÀ TURISTICA OFFERTO DALL'OSTELLO DI TRENTO. APPROVAZIONE.

---

Vista la suddetta proposta di deliberazione, si esprime, ai sensi dell'art. 185 del Codice degli Enti Locali della Regione autonoma Trentino - Alto Adige approvato con L.R. 03.05.2018 n. 2 e s.m. parere FAVOREVOLE in ordine alla regolarità tecnico-amministrativa, senza osservazioni.

Trento, addì 27 marzo 2024

Servizio Cultura, turismo e politiche giovanili  
La Dirigente  
dott.ssa Laura Begher  
(firmato elettronicamente)



COMUNE DI TRENTO

---

**Proposta di Giunta. 92 / 2024**

**PARERE IN ORDINE ALLA REGOLARITÀ CONTABILE**

Oggetto: CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI OSPITALITÀ TURISTICA OFFERTO DALL'OSTELLO DI TRENTO. APPROVAZIONE.

---

Vista la suddetta proposta di deliberazione, si esprime, ai sensi dell'art. 185 del Codice degli Enti Locali della Regione autonoma Trentino – Alto Adige approvato con L.R. 03.05.2018 n. 2 e s.m. e dell'art. 23 del Regolamento sui controlli interni approvato con deliberazione del Consiglio comunale 23.11.2016 n.136, parere FAVOREVOLE in ordine alla regolarità contabile, senza osservazioni.

Servizio Risorse finanziarie e patrimoniali  
La Dirigente  
dott.ssa Franca Debiasi  
(firmato elettronicamente)

Trento, addì 28.03.2024