



COMUNE DI TRENTO

**RELAZIONE  
SULL'APPLICAZIONE E SUGLI ESITI  
DEI CONTROLLI INTERNI  
ANNO 2021**

**Comune di Trento**

**Direzione Generale**

*Casa del Capitolo*

*Via Belenzani, 18 - 38122, Trento*

*tel. 0461-884148 fax 0461-884147*

*[direzione.generale@comune.trento.it](mailto:direzione.generale@comune.trento.it)*

## **INDICE**

Premessa	Pag. 1
Controllo strategico	Pag. 2
Controllo di gestione	Pag. 4
Controllo di regolarità amministrativa	Pag. 6
Controllo di regolarità contabile	Pag. 8
Controllo degli equilibri finanziari	Pag. 9
Controllo sulle aziende e sulle società partecipate	Pag. 10
Controllo della qualità dei servizi erogati	Pag. 28
Considerazioni finali	Pag. 30



## PREMESSA

La **legge regionale 15 dicembre 2015, n. 31** è intervenuta adeguando l'ordinamento dei comuni della Regione autonoma-Trentino Alto Adige alle disposizioni in materia di controlli interni introdotte dal decreto **legge 10 ottobre 2012, n. 174** “Disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli Enti Territoriali, nonché ulteriori disposizioni in favore delle zone terremotate nel maggio 2012” convertito con modificazioni dall'articolo 1, comma 1, della legge 7 dicembre 2012, n. 213.

Il **Codice degli enti locali** della Regione Autonoma Trentino-Alto Adige (Legge regionale 3 maggio 2018, n. 2 con le modifiche apportate dalla legge regionale 8 agosto 2018, n. 6) disciplina all'articolo 186 e seguenti i controlli interni dando mandato agli enti locali di individuare strumenti e metodologie per la loro applicazione.

In tal senso il Comune di Trento ha disciplinato il tema con il **Regolamento sui controlli interni** approvato con deliberazione consiliare 23.11.2016 n. 136, che ha trovato applicazione a partire dall'1.01.2017.

L'art. 5 comma 3 del Regolamento sui controlli interni rimanda a successiva **disciplina operativa** delle singole tipologie di controllo, che si ricordano essere:

- controllo strategico
- controllo di gestione
- controllo di regolarità amministrativa
- controllo di regolarità contabile
- controllo degli equilibri finanziari
- controllo sulle aziende e sulle società partecipate
- controllo della qualità dei servizi erogati.

In merito al controllo successivo di regolarità amministrativa la Segreteria generale ha disciplinato la fattispecie con propria determinazione nr. 20 del 30.06.2017 di individuazione delle modalità e del piano dei controlli.

Per quanto riguarda il controllo successivo di regolarità contabile, il Servizio Risorse finanziarie ha dato indicazioni ai Servizi con circolare nr. 1 del 9.01.2017.

La Direzione Generale, con concluso della Giunta comunale nr. 4 del 8.01.2018 e con propria determinazione nr. 2 del 5.02.2018, ha disciplinato operativamente i controlli di propria diretta competenza (controllo strategico, di gestione e di qualità) ed il suo ruolo di coordinamento rispetto agli adempimenti di monitoraggio e rendicontazione dell'applicazione del sistema dei controlli, in particolare rispetto alle responsabilità e scadenze dei vari Servizi coinvolti.

In merito al controllo sulle aziende e sulle società partecipate il Servizio Sviluppo economico, studi e statistica ha disciplinato operativamente i controlli societario ed economico finanziario per le società di propria competenza con atto del dirigente protocollo n. 112104 del 26.04.2018.

Ai fini della rendicontazione dell'applicazione del sistema dei controlli sono state sottoposte ai Servizi di merito specifiche **check list** relative alle tipologie di controllo previste dall'art. 3 del Regolamento sui controlli interni.

La rendicontazione in merito ai controlli attivati ed ai loro esiti deve essere trasmessa ogni anno, ai sensi dell'art. 5 comma 2 del Regolamento sui controlli interni, al Sindaco, alla Giunta ed al Consiglio comunale e pubblicata sul sito comunale, oltre ad essere necessaria per poter assolvere alla redazione e trasmissione alla Corte dei conti della Relazione annuale del Sindaco sull'applicazione dei controlli interni.

## CONTROLLO STRATEGICO

*Riferimento: Regolamento sui controlli interni del Comune di Trento, Capo II*

*Disciplinare sui controlli interni approvato con determinazione nr. 5/2 del 5.02.2018*

Il controllo strategico avviene mediante verifica dell'attuazione di:

- linee programmatiche di mandato;
- Documento Unico di Programmazione (DUP).

Le **Linee programmatiche di mandato 2020-2025** sono state presentate al Consiglio comunale a novembre 2015 secondo l'iter specificato dall'art. 28Bis dello Statuto e dall'art. 60 del Regolamento interno del Consiglio comunale, ed approvate con deliberazione del Consiglio comunale n. 159 dell'11 dicembre 2020.

Il **DUP 2021-2023** è impostato in base alle 13 aree strategiche e coerentemente con le linee strategiche definite dalle Linee programmatiche di mandato 2020-2025. La **coerenza** degli obiettivi strategici ed operativi **del DUP rispetto alle Linee programmatiche** è stata certificata dal Collegio dei revisori dei conti nell'espressione del proprio parere sulla proposta di DUP sulla base di una matrice di raccordo.

L'art. 10 comma 3 del Regolamento sui controlli interni prevede che l'applicazione del controllo strategico in fase consuntiva si basi anche sulla verifica semestrale e rendicontazione annuale dello **stato di attuazione del DUP**, quest'ultima da presentare unitamente al Rendiconto.

Nel corso dell'anno è stata effettuata la verifica dello stato di attuazione degli obiettivi operativi e strategici del DUP 2021-2023 al primo semestre e a fine anno la verifica dello stato di attuazione al 31.12.2021 riportante:

- lo stato di attuazione, completo e dettagliato, rispetto alle attività degli **obiettivi operativi** e l'andamento degli **obiettivi strategici** con cruscotti esplicativi; per ogni area strategica è stato inoltre presentato un cruscotto di indicatori per la misurazione dell'impatto delle politiche;
- lo stato di attuazione della programmazione specifica della Sezione operativa relativamente ad alienazioni e valorizzazioni patrimoniali ed a obiettivi delle società e aziende partecipate.

La verifica dello stato di attuazione del DUP è allegato parte integrante del Rendiconto di gestione 2021.

### Esiti del controllo

Sulla base della documentazione relativa allo stato di attuazione del DUP 2021-2023 è possibile sintetizzare l'attuazione degli obiettivi strategici ed operativi in una percentuale di avanzamento che per il 2021 è pari al **67%**

Stato di attuazione per area strategica:

- 1) Siamo verdi e verticali: 57%
- 2) Siamo comunità: 68%
- 3) Siamo una città turistica!: 80%
- 4) Siamo la città dei festival: 83%
- 5) Siamo sportivi: 78%
- 6) Siamo in movimento: 45%

- 7) Ricerca, lavoro e ict: 53%
- 8) Siamo cultura: 80%
- 9) Una città che pensa giovane: 70%
- 10) Siamo bellezza: 66%
- 11) Siamo in provincia: 100%
- 12) Siamo in Europa e nel mondo: 100%
- 13) Amministrazione comunale: 100%

**Pubblicazione degli esiti del controllo:** pubblicazione sul sito istituzionale dei pareri dei revisori, dello stato di attuazione del DUP e delle Linee programmatiche di mandato

**Criticità rilevate:** nessuna.

## CONTROLLO DI GESTIONE

*Riferimento: Regolamento sui controlli interni del Comune di Trento, Capo III*

*Disciplinare sui controlli interni approvato con determinazione nr. 5/2 del 5.02.2018*

Il controllo di gestione avviene mediante:

- monitoraggio degli obiettivi, attività ed indicatori del Piano Esecutivo di Gestione (PEG)
- reportistica connessa alla contabilità economico-analitica
- reportistica dei dati extra-contabili
- reportistica relativa alla tempistica dei lavori pubblici
- elaborazione del Rapporto di gestione annuale

In fase di impostazione del PEG è garantita la coerenza con il DUP in quanto ogni obiettivo PEG deve essere collegato ad un obiettivo strategico ed un obiettivo operativo e la sintesi di tale integrazione viene rappresentata nella griglia di raccordo con DUP e Linee programmatiche di mandato.

In merito al metodo e ai contenuti degli obiettivi questi sono preventivamente valutati dal Nucleo di valutazione.

Ad agosto 2021 è stato elaborato il monitoraggio semestrale del PEG 2021 funzionale alla proposta di variazione degli obiettivi approvata dalla Giunta con deliberazione n. 216 del 20.09.2021.

Il monitoraggio al 31.12.2021 dei 83 obiettivi e delle 260 attività significative del PEG è stato elaborato e messo a disposizione del Nucleo di valutazione per la valutazione delle prestazioni dirigenziali (le sedute del Nucleo ed i colloqui con i dirigenti si sono svolti nelle giornate del 12 e 13 aprile 2022). Alla Giunta verrà presentato entro maggio il documento relativo al monitoraggio degli obiettivi e delle attività significative del PEG.

Il monitoraggio degli obiettivi relativi alle opere pubbliche è supportato da un sistema informativo che gestisce la tempistica delle diverse fasi del processo di realizzazione dei lavori pubblici che è mensilmente monitorato attraverso apposita reportistica resa disponibile ai Servizi di merito per il presidio delle fasi di propria competenza.

Il monitoraggio dell'attività ordinaria dei Servizi è supportato da un sistema informativo che gestisce la raccolta dei dati ed indicatori extra-contabili, che sono sintetizzati attraverso apposita reportistica semestrale resa disponibile ai Servizi di merito per il presidio dell'attività di propria competenza. I dati sono inoltre utilizzati in vari documenti di programmazione e rendicontazione dell'Amministrazione (DUP e relativo stato di attuazione, PEG e relativo monitoraggio, Rendicontazione delle Linee programmatiche di mandato, Rapporto di gestione).

Il sistema dei dati contabili ed extra-contabili consente anche l'elaborazione di analisi specifiche su tematiche di interesse.

Nella seduta del 6 settembre 2021 la Giunta ha approvato con proprio concluso n. 550 il Rapporto di gestione 2020, nella versione comunicativa e pensata per una più chiara illustrazione ai cittadini, pubblicato sulla rete civica comunale nella sezione dedicata ai bilanci di rendicontazione e quindi in "Amministrazione trasparente".

Un documento ad uso interno più tecnico e dettagliato, è stato invece messo a disposizione delle strutture comunali con l'analisi analitica dei costi, proventi, dati ed indicatori per ogni centro di responsabilità, di costo e di attività.

## **Esiti del controllo**

Sulla base della documentazione relativa al Monitoraggio annuale del PEG 2021 è possibile sintetizzarne l'attuazione come segue:

- Percentuale di realizzazione degli obiettivi: **81%**

- 4 obiettivi non risultano realizzati, 46 completati e 18 con un grado di realizzazione superiore al 70%

Reportistica prodotta:

- dati extracontabili: 50 trimestrali, 4 quadrimestrali, 25 annuali
- lavori pubblici: 12
- costi e proventi: 25 annuali

Rapporto di gestione: relativo all'anno 2020 (versione comunicativa e versione dettagliata ad uso interno)

**Pubblicazione degli esiti del controllo:** PEG approvato a inizio anno e PEG aggiornato alla variazione, relazione al monitoraggio PEG; rapporto di gestione

**Criticità rilevate:** nessuna

## CONTROLLO DI REGOLARITÀ AMMINISTRATIVA

*Riferimento: Regolamento sui controlli interni del Comune di Trento, Capo IV*

*Disciplina delle modalità di espletamento del controllo successivo di regolarità amministrativa approvata con determinazione nr. 20/1 del 30.06.2017*

Il controllo avviene mediante:

- espressione di preventivo parere di regolarità tecnica
- controllo successivo di regolarità amministrativa

L'espressione del **parere di regolarità tecnica** avviene preventivamente su ogni proposta di deliberazione del Consiglio comunale e della Giunta comunale, a cura del dirigente responsabile della struttura competente. Tutti i provvedimenti approvati nel 2021 dalla Giunta e dal Consiglio sono stati accompagnati da parere favorevole di regolarità del Dirigente competente.

Il **controllo successivo di regolarità amministrativa** è esercitato sotto la direzione del Segretario generale o del vicesegretario generale, nella fase successiva all'efficacia degli atti, sulle determinazioni di impegno di spesa, sui contratti stipulati e sugli altri atti amministrativi, quali determinazioni senza impegno di spesa e altri atti amministrativi.

Esso avviene a campione (estrazione casuale), ma può essere necessario anche in caso di segnalazione firmata e circostanziata di presunta illegittimità o grave irregolarità relativa agli atti, pervenuta da parte di soggetti interni o esterni all'amministrazione, anche in attuazione di quanto previsto dal Piano triennale per la prevenzione della corruzione.

Il Disciplinare non stabilisce una percentuale ma un numero fisso di atti da controllare; in via ordinaria n. 128 atti estratti a cadenza quadrimestrale (42,43 e 43). Nel 2021 si è data esecuzione all'attività di recupero dei controlli sospesi nel 2019-2020, sulla base della determina dirigenziale n. 1/37 del 2020.

In particolare nel 2021 sono stati estratti 120 atti così ripartiti: n. 34 atti del 3° quadrimestre 2019, n. 21 atti 1° quadrimestre 2020, n. 22 atti 2° quadrimestre 2020 e n. 43 atti 3° quadrimestre 2020. Gli atti di competenza del 2021 sono in fase di controllo nel 2022 durante il quale è previsto l'allineamento dei controlli, comprensivi del recupero di tutto il pregresso.

### Esiti del controllo successivo

Il controllo successivo relativo all'anno 2021 ha riguardato:

- **120** atti campionati,
- **0** segnalazioni di presunta illegittimità o grave irregolarità,
- **50** riscontri di irregolarità, di cui: n. 5 con richiesta al Dirigente di merito di riscontro e n. 45 riguardano suggerimenti per migliorare l'atto ovvero integrare i procedimenti delle lievi irregolarità riscontrate.

**Pubblicazione degli esiti del controllo:** non è prevista specifica pubblicazione separata dal presente rapporto

**Criticità rilevate:** nel 2021 sono stati riattivati i controlli anche come attività di recupero degli atti riferiti al III° quadrimestre 2019 e all'intero 2020. In esito alla situazione emergenziale, i servizi di

merito sono stati coinvolti nel 2021 in una attività di recupero della classificazione degli atti preordinata all'estrazione del campione (attività sospesa durante la pandemia); per questo nel 2021 l'attività di controllo interno si è concentrata sia nella fornitura di supporto operativo e di indirizzo alle strutture comunali (con apposita circolare interna n. 4/2021 prot. n. 131821 d.d. 18.05.2021) per il corretto allineamento dei dati pregressi, sia nel conseguente recupero dei controlli sugli atti mancanti del 2019 e 2020. Per tali motivazioni è stato differito al 2022 il controllo sugli atti del 2021, in quanto anch'essi oggetto di correzione informatica necessaria per la completezza e congruenza del campione da estrarre. Contemporaneamente si è anche avviata l'attività di analisi e personalizzazione dell'applicativo informatico acquisito dall'amministrazione unitamente al modulo anticorruzione, diretto a gestire l'attività di controllo di regolarità successiva, compresa l'estrazione dei dati, in maniera informatizzata ed integrata. Tanto ha comportato un lavoro di analisi congiunta con il Servizio Innovazione per allineare e rendere compatibili i dati estratti dagli applicativi comunali con il nuovo modulo informatico. L'utilizzo dell'applicativo a partire dal 2022 consentirà di disporre dei dati dei controlli in maniera più strutturata, anche in funzione di sviluppare modalità di controllo più mirato.

## CONTROLLO DI REGOLARITÀ CONTABILE

*Riferimento: Regolamento sui controlli interni del Comune di Trento, Capo V*

*Indicazioni operative ai Servizi con circolare del Servizio Risorse finanziarie n. 1/2017*

Il controllo avviene mediante:

- espressione di preventivo parere di regolarità contabile
- controllo successivo di regolarità contabile

Su ogni proposta di deliberazione sottoposta alla Giunta ed al Consiglio che comporti riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'Ente, il responsabile del servizio finanziario esercita il **controllo preventivo** attraverso il parere di regolarità contabile, da esprimere entro 10 giorni. Sono esclusi dal controllo i meri atti di indirizzo.

Su ogni determinazione e/o atto di gestione, che comporti riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico finanziaria o sul patrimonio dell'ente, viene esercitato il **controllo successivo** dal responsabile del servizio finanziario mediante apposizione del visto di regolarità contabile, che condiziona l'esecutività della stessa determinazione.

### Esiti del controllo preventivo

- **467** deliberazioni controllate su un totale di 467 atti istruiti (il 100% degli atti)
- **15** riscontri di irregolarità (pari al 3,21% degli atti controllati) ai quali è stato dato parere non favorevole (errati richiami principi contabili, errata imputazione entrate e spese, modifiche testo), tutti sanati attraverso l'istruzione di una nuova proposta corretta come da indicazioni

### Esiti del controllo successivo

- **2.805** determinazioni ed atti di gestione adottati dai Dirigenti (pari al 100% degli atti istruiti)
- **33** riscontri di irregolarità (pari all'1,8% degli atti controllati) su determinazioni e atti dei Dirigenti su cui è stato espresso visto contabile non favorevole (le irregolarità riguardavano: il mancato rispetto dei principi contabili, la mancanza delle indicazioni da parte del Servizio di merito per modifiche della determina all'origine, l'errata imputazione della spesa e dell'entrata, errati richiami alla contabilità armonizzata, errata indicazione importi, mancata compilazione dati finanziari, errata qualificazione della spesa, errata applicazione aliquota IVA, errato accertamento di entrata, errata imputazione a capitolo). In caso di irregolarità, a fronte del parere sfavorevole, si danno indicazioni puntuali al Servizio su come istruire la determina corretta dal punto di vista contabile. In alcuni casi, se l'irregolarità si configura come un errore materiale che non incide sulla regolarità contabile della determina, le difformità vengono evidenziate apponendo delle note in termini di rettifica. Ciò viene effettuato in ossequio al principio di economia degli atti e più in generale di efficacia dell'azione amministrativa

Sono stati effettuati controlli sulle casse degli agenti contabili.

**Pubblicazione degli esiti del controllo:** non è prevista specifica pubblicazione separata dal presente rapporto

**Criticità rilevate:** nessuna

## CONTROLLO DEGLI EQUILIBRI FINANZIARI

*Riferimento: Regolamento sui controlli interni del Comune di Trento, Capo VI*

Il controllo avviene mediante:

- costante monitoraggio degli equilibri della gestione di competenza, della gestione dei residui e della gestione di cassa

Il controllo degli equilibri finanziari è oggetto di specifica attestazione con l'approvazione del bilancio e delle sue variazioni, del rendiconto della gestione, della verifica del permanere degli equilibri, nonché nel momento in cui si certifica il pareggio di bilancio in base alla normativa vigente.

Con la variazione di assestamento generale, deliberata entro il 31 luglio (art. 175 comma 8 TUEL) il Consiglio comunale deve assicurare il mantenimento del pareggio di bilancio. Lo stesso Consiglio dà conto del permanere del pareggio di bilancio in sede di approvazione del bilancio e di ogni sua variazione.

Il controllo sugli equilibri finanziari è integrato con il controllo sugli organismi partecipati.

**Esondazione della verifica degli equilibri finanziari:**

- **tutte** le deliberazioni del Consiglio comunale hanno dato conto del permanere degli equilibri finanziari in sede di approvazione del bilancio, di ogni sua variazione, e suo assestamento
- **10** attestazioni (nell'anno 2021: approvazione bilancio, rendiconto, variazione canone unico patrimoniale, variazione spesa c/capitale, variazione riaperture manifestazioni culturali e promozione eventi sul territorio, assestamento, n. 2 ratifiche variazione d'urgenza, variazione TARI e variazione fine anno).
- **0** misure necessarie per ripristinare l'equilibrio finanziario

**Criticità rilevate:** nessuna

## CONTROLLO SULLE AZIENDE E SULLE SOCIETÀ PARTECIPATE NON QUOTATE

Riferimento: *Regolamento sui controlli interni del Comune di Trento, Capo VII*

*Indicazioni operative del Servizio Sviluppo economico, studi e statistica con atto del dirigente protocollo n. 112104 del 26.04.2018 per i controlli di propria competenza*

Il controllo sulle aziende e sulle società partecipate non quotate avviene mediante:

- controllo societario
- controllo economico-finanziario
- controllo di efficienza/efficacia

Il controllo si applica alle seguenti aziende e società partecipate dal Comune di Trento:

Tipologia di partecipazione	Società	Servizio affidato
società e aziende controllate direttamente o indirettamente, limitatamente al primo livello, dal Comune ovvero congiuntamente ad altri enti pubblici sulla base di un accordo tra gli enti	ASIS	Gestione degli impianti sportivi
	Azienda consorziale Trento-Sopramonte	Gestione del patrimonio agro-silvo-pastorale, delle risorse naturali e ambientali e promozione della salvaguardia, tutela, gestione e valorizzazione delle risorse territoriali
	Farmacie comunali Spa	Servizio farmaceutico comunale
	Trentino Mobilità Spa	Gestione della sosta a pagamento e altri servizi connessi alla mobilità urbana
società partecipate, anche indirettamente, affidatarie di servizi pubblici o servizi strumentali, a prescindere dalla quota di partecipazione del Comune	Dolomiti Ambiente Srl	Servizio pubblico - Gestione dei rifiuti urbani
	Novareti Spa	Servizio pubblico - Servizio idrico integrato e distribuzione gas naturale
	Trentino Trasporti Spa	Servizio pubblico - Trasporto pubblico locale
	Trentino Riscossioni Spa	Servizio strumentale - Riscossione coattiva delle entrate tributarie e non tributarie; Gestione e riscossione delle violazioni amministrative
	Trentino Digitale Spa	Servizio strumentale - Servizi informatici
	Consorzio dei Comuni Trentini	Servizio strumentale - Responsabile protezione dati personali
società nelle quali il Comune, direttamente o indirettamente, dispone di una quota di voti, esercitabili in assemblea, compresa tra 20% e 50%	Dolomiti Energia Holding Spa	
	FinDolomiti Energia Srl	

Sintesi dell'applicazione dei controlli che vengono esercitati:

*controllo societario*

*controllo economico finanziario* dal Servizio Sviluppo economico per tutte le società e l'Azienda speciale consorziale Trento-Sopramonte, dal Progetto Sport per ASIS

*controllo di efficienza ed efficacia*

dai Servizi di merito: Sviluppo economico; Sostenibilità e transizione ecologica; Innovazione, ricerca e servizi digitali; Polizia locale; Risorse finanziarie e patrimoniali; Progetto Sport; Opere urbanizzazione primaria; Segreteria generale

**Società e aziende controllate direttamente o indirettamente, limitatamente al primo livello, dal Comune ovvero congiuntamente ad altri enti pubblici sulla base di un accordo tra gli enti**

SOCIETÀ	CONTROLLO	ATTIVITÀ 2021			MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI	PUBBLICAZIONE ESITI
Azienda speciale per la gestione degli impianti sportivi - ASIS	societario	Statuto	Non si sono rese necessarie modifiche statutarie o del sistema di governance			Nessuna criticità rilevata	
		Sistema di governance				Nessuna criticità rilevata	
		Valutazione rischio aziendale	Non si applica				
		Indirizzi generali	<p>Espressi tramite DUP e Piano programma, ne viene verificata l'applicazione in corso d'anno, semestralmente ed annualmente</p> <p>DUP 2021-2023 – Obiettivi operativi; approvato con deliberazione del C.C. 29.12.2020 n. 175 e successive variazioni.</p> <p>Del C.C.27.04.2021 n.47 (Piano Programma 2021-2023) e successive variazioni</p>	Sono state effettuate delle verifiche e, nel corso della gestione, sono state analizzate le relazioni tecnico economiche trimestrali e annuale previste dal Contratto di servizio che forniscono tra l'altro indicazioni in merito al rispetto degli indirizzi generali.	Nessuna criticità rilevata	Piano Programma e bilancio pubblicati sul sito di ASIS	
		economico-finanziario	Controllo ex ante	<p>L'analisi viene effettuata su:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Piano programma ASIS 2021-2023 approvato con delibera del C.C. 27.04.2021 n.47 e successivamente con delibere C.C. 23.06.2021 n.71 e 07.12.2021 n.173;</li> <li>2. Bilancio preventivo economico annuale 2021 e triennale 2021-2023 approvato con delibera di G.C. 29.03.21 n.64 e da ultimo modificato con delibera di G.C. 8.11.2021 n. 279</li> <li>3. Budget approvato con delibera del C.C. 27.04.2021 n.47 e successivamente con delibere C.C. 23.06.2021 n.71 e 07.12.2021 n.173</li> </ol> <p>Il momento di raccordo tra A.S.I.S. e il Comune si realizza nell'analisi congiunta della proposta pluriennale degli investimenti, che in base all'art. 22 comma 2 del Contratto di Servizio, l'Azienda trasmette entro il 31 agosto dell'anno precedente, affinché il Comune possa valutare, entro 30 giorni dal ricevimento, le priorità di intervento e le compatibilità con le risorse finanziarie. Gli interventi previsti dall'Azienda per l'anno 2021 sono stati presentati e discussi con l'Assessore competente al fine di valutarne la compatibilità con gli indirizzi generali stabiliti dal Consiglio comunale, l'ordine di priorità rispetto alle necessità di intervento su tutti gli impianti sportivi comunali, ed infine la compatibilità rispetto alla previsione del contributo conto/impianti erogato dal Comune a totale copertura delle spese sostenute per gli investimenti. Eventuali osservazioni da parte del Comune sul piano Investimenti proposto vengono recepite dall'Azienda in sede di incontro e poi utilizzate per la predisposizione della proposta definitiva.</p>	Analisi di bilancio sottoposta alla GC. Piano programma e budget approvati dal Consiglio comunale.	Elementi di approfondimento: tener conto delle scadenze delle omologazioni dei vari campi da calcio nella fase di programmazione delle risorse per investimenti onde evitare l'impossibilità della fruizione degli stessi per le varie attività ufficiali organizzate dalle competenti Federazioni. I lavori effettuati a seguito dell'ordinanza provinciale d.d. 15 giugno 2021 per lo stadio Briamasco hanno comportato alcune criticità relative alla disponibilità economica, fermo restando che le spese sono state inizialmente sostenute con fondi propri da A.S.I.S e	Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate 2020

SOCIETÀ	CONTROLLO	ATTIVITÀ 2021	MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI	PUBBLICAZIONE ESITI
				successivamente inserite nel Piano Investimenti anno 2021, in seguito agli indirizzi espressi dal Consiglio comunale con deliberazione n. 173/2021 e allo stanziamento previsto dalla Provincia sul Fondo di Sviluppo Locale	
	Controllo concomitante	Tramite analisi di report trimestrali e valutazione degli indicatori	Analisi dei report	Nessuno scostamento significativo	
	Controllo ex post	Tramite analisi della relazione tecnico-economica trimestrale, semestrale ed annuale comprensiva anche dell'attuazione del piano programma. Nel 2020 analizzati 4 report di cui due trimestrali, uno semestrale ed uno annuale.	Analisi delle relazioni tecnico-economiche	Nessuno scostamento significativo	
efficienza ed efficacia	Contratto di servizio	Nessuna modifica nel 2021		Nessuna criticità rilevata	
	Qualità del servizio	Strumenti: Carta dei servizi; ulteriori strumenti di rilevazione della qualità del servizio: vedi allegato Atti Fondamentali 2021, nella sezione Piano programma alla voce "Stato di attuazione al 31.12.2021 delle azioni previste nel triennio 2021-2023" degli obiettivi presenti nel Piano Programma 2021-2023 fissati in attuazione degli indirizzi assegnati dal Consiglio comunale	Rilevazione annuale della soddisfazione dell'utente prevista dal contratto di servizio	Nessuna criticità rilevata	
	Obiettivi gestionali/operativi	DUP 2021 2023 - Obiettivi operativi e Piano Programma 2021-2023	Mediante report per Piano programma	Nessuna criticità rilevata	Stato di attuazione del DUP approvato dal Consiglio comunale
	Indicatori	Vedi Piano programma 2021-2023 voce "indicatore per la misura dell'azione"			

SOCIETÀ	CONTROLLO	ATTIVITÀ 2021		MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI	PUBBLICAZIONE ESITI	
		Statuto	Nessuna modifica				
Azienda speciale consorziata e Trento - Sopramonte	Azienda controllata	societario	Statuto	Nessuna modifica		Nessuna criticità rilevata	
			Sistema di governance	Non ricorre la fattispecie			
			Valutazione rischio aziendale	Non si applica			
			Indirizzi generali	Gli indirizzi per l'anno 2021 sono stati formalizzati nel DUP 2021-2023 e nella lettera prot. n. 33403 d.d. 08.02.2021 indirizzata a Presidente, Direttore e, p.c., al Revisore dei conti. La verifica dell'applicazione degli indirizzi generali effettuata nel 2021 con riferimento alla voce "Vincoli di spesa" si riferisce all'esercizio 2020. Dopo la chiusura dell'esercizio e in vista dell'approvazione del rendiconto, il Presidente è invitato a dare dimostrazione del rispetto dei suddetti vincoli nella relazione sulla gestione o in nota integrativa (nota prot. 63786 d.d. 09.03.2021). Analogamente, il Revisore dei conti è invitato a dare evidenza della vigilanza svolta sul rispetto dei suddetti vincoli nella propria relazione allegata al rendiconto (nota prot. n. 63804 d.d. 09.03.2021). Il Servizio ha preso atto delle rispettive attestazioni in occasione dell'esame dei documenti approvati.	Verifica dell'applicazione dopo la chiusura dell'esercizio e in vista dell'approvazione del bilancio	Nessuna criticità rilevata	
		economico -finanziario	Controllo ex ante	Gli atti di programmazione dell'Azienda Forestale acquisiti nel 2021 dal Servizio sono il bilancio di previsione 2021-2023 (con nota integrativa, relazioni del Presidente e del Revisore) ed il Piano programma dei lavori 2021.	Analisi di bilancio	Nessuna criticità rilevata	Piano programma e bilanci preventivi e rendiconti pubblicati sul sito dell'Azienda forestale.
			Controllo concomitante	La rilevazione dell'andamento della gestione delle risorse è insita nello stesso rapporto tra l'Amministrazione e l'Azienda in quanto quest'ultima è finanziata in via prevalente dal Comune di Trento (Statuto dell'Azienda, art. 22). Il monitoraggio pertanto è costante durante l'anno e avviene in diverse occasioni di confronto informale con il Servizio.	Monitoraggio costante mediante confronto informale con il servizio di merito	Nessuna criticità rilevata	Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate 2021
			Controllo ex post	Viene analizzato il rendiconto di gestione. Nell'anno 2021 il documento, relativo all'esercizio finanziario 2020, è stato trasmesso, dopo l'approvazione in assemblea, con nota prot. n. 170476 d.d. 29.06.2021. L'analisi è stata effettuata rilevando i principali dati relativi a entrate ed uscite, costi del personale e finanziamenti.	Rilevazione dei principali dati di entrata e uscita, costi del personale e finanziamenti	Nessuna criticità rilevata	
		efficienza ed efficacia	Contratto di servizio	Non ricorre la fattispecie			
			Qualità del servizio	Nessuno strumento di rilevazione della qualità del servizio		Nessuno strumento individuato	
			Obiettivi gestionali/operativi	Gli obiettivi operativi per l'anno 2021 sono stati formalizzati nel DUP 2021-2023 e nella lettera prot. n. 33403 d.d. 08.02.2021 indirizzata a Presidente, Direttore e, p.c., al Revisore dei conti.	Mediante controllo strategico	Realizzazione non completata degli obiettivi	Stato di attuazione del DUP approvato

		Indicatori	Gli indicatori per l'anno 2021 sono stati formalizzati nel DUP 2021-2023 e nella lettera prot. n. 33403 d.d. 08.02.2021 indirizzata a Presidente, Direttore e, p.c., al Revisore dei conti.			dal Consiglio comunale
--	--	------------	---	--	--	------------------------

OSSERVAZIONI: Nel 2021 il Comune di Trento, ai fini della redazione del bilancio consolidato, ha acquisito i dati dall'Azienda in quanto appartenente al perimetro di consolidamento.

SOCIETÀ	CONTROLLO	ATTIVITÀ 2021		MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI	PUBBLICAZIONE ESITI	
<b>Farmacie comunali S.p.A.</b>  Società controllata affidataria di servizio	societario	Statuto	Nessuna modifica	Verifica dell'applicazione dopo la chiusura dell'esercizio e in vista dell'approvazione del bilancio	Nessuna rilevata	deliberazione Consiglio comunale d.d. 02.03.2021 n. 31	
		Sistema di governance	Modifica della convenzione di governance per adeguarla ai dettami dell'ANAC				
		Valutazione rischio aziendale	Nell'ambito del programma di valutazione del rischio non sono emersi indicatori di crisi aziendale				
		Indirizzi generali	Gli indirizzi sono stati formalizzati nel DUP 2021-2023 e nella lettera prot. n. 33419 d.d. 08.02.2021 indirizzata a Presidente, Direttore e, p.c., al Presidente del Collegio sindacale La verifica dell'applicazione degli indirizzi generali effettuata nel 2021 con riferimento alla voce "Vincoli di spesa" si riferisce all'esercizio 2020. Dopo la chiusura dell'esercizio e in vista dell'approvazione del bilancio, il Presidente del CdA è invitato a dare dimostrazione del rispetto dei suddetti vincoli nella relazione sulla gestione o in nota integrativa (ns. nota prot. 63781 d.d. 09.03.2021). Analogamente, il presidente del Collegio sindacale è invitato a dare evidenza della vigilanza svolta sul rispetto dei suddetti vincoli nella propria relazione allegata al bilancio (ns. nota prot. n. 63800 d.d. 09.03.2021). Il Servizio ha preso atto delle rispettive attestazioni in occasione dell'esame dei documenti di bilancio. E' stata verificata l'attuazione dei commi 2 e 3 laddove peraltro, in materia di criteri e modalità di reclutamento del personale le società controllate si adeguano alle disposizioni della L.R. 18.12.2017, n. 10. Per quanto riguarda il contenimento della spesa, le società controllate rispettano i limiti massimi disposti dalla Provincia per le società dalla medesima controllate e attualmente definiti nella deliberazione della Giunta provinciale d.d. 9.5.2018 n. 787.				
		Controllo ex ante	Sono stati approvati i budget dalla Conferenza degli Enti con consultazione per iscritto (invio comunicazione ai soci in data 3.12.2020 prot. 280608 per osservazioni). E' previsto un momento di raccordo tra le Società e l'Ente nell'esame degli atti di programmazione economico-finanziari: gli atti di programmazione vengono esaminati dalla Conferenza degli enti (organismo deputato al controllo analogo della società in house) e inviate al Servizio prima dell'inizio dell'esercizio.	Analisi delle note previsionali in sede di conferenza tra enti	Nessuna rilevata	criticità	Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate 2021
		Controllo concomitante	La società ha inviato, come da indicazioni fornite a inizio anno, il bilancio semestrale (nota assunta a prot. 215061 d.d. 17.08.2021) e un report economico-finanziario semestrale (con riferimento al 30 giugno) sullo stato di attuazione del piano industriale e con stato di avanzamento delle attività previste (nota assunta a prot. 195256 d.d. 26.07.2021). Il Servizio ha analizzato la documentazione pervenuta dalla società e redatto una relazione interna sull'andamento della gestione.	Analisi report e bilancio semestrale e redazione di relazione su andamento della gestione			
		Controllo ex post	Il Servizio ha analizzato la documentazione pervenuta dalla società e redatto una relazione interna sull'andamento della gestione a fine anno in occasione	Analisi di bilancio e redazione di relazione			

		della predisposizione della relazione al delegato per la partecipazione all'assemblea di approvazione del bilancio. Il Servizio effettua inoltre l'analisi di bilancio	interna sull'andamento della gestione		
efficienza ed efficacia	Contratto di servizio	Nessuna modifica		Nessuna rilevata	criticità
	Qualità del servizio	La società è dotata di Carta dei servizi.		Nessuna rilevata	criticità
	Obiettivi gestionali/operativi	Gli obiettivi sono stati formalizzati nel DUP 2021-2023 e nella lettera prot. n. 33419 d.d. 08.02.2021 indirizzata a Presidente, Direttore e, p.c., al Presidente del Collegio sindacale	Mediante strategico controllo	Nessuna rilevata	criticità
	Indicatori				Stato di attuazione del DUP approvato dal Consiglio comunale

OSSERVAZIONI: Nel 2021 il Comune di Trento, ai fini della redazione del bilancio consolidato, ha acquisito i dati dalla Società in quanto appartenente al perimetro di consolidamento.

SOCIETÀ	CONTROLLO	ATTIVITÀ 2021		MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI	PUBBLICAZIONE ESITI	
Trentino mobilità S.p.A.  Società controllata affidataria di servizio	societario	Statuto	Nessuna modifica		Nessuna criticità rilevata		
		Sistema di governance	Nessuna modifica				
		Valutazione rischio aziendale	La relazione sul governo societario predisposta dalla società contiene il programma di valutazione del rischio aziendale da cui non sono emersi elementi di criticità		Nessuna criticità rilevata		
		Indirizzi generali	Gli indirizzi sono stati formalizzati nel DUP 2021-2023 e nella lettera prot. n. 33412 d.d. 08.02.2021 indirizzata a Presidente, Direttore e, p.c., al Presidente del Collegio sindacale. La verifica dell'applicazione degli indirizzi generali effettuata nel 2021 con riferimento alla voce "Vincoli di spesa" si riferisce all'esercizio 2020. Dopo la chiusura dell'esercizio e in vista dell'approvazione del bilancio, il Presidente del C.d.A. è invitato a dare dimostrazione del rispetto dei suddetti vincoli nella relazione sulla gestione o in nota integrativa (nota prot. 63807 d.d. 09.03.2021). Analogamente, il presidente del Collegio sindacale è invitato a dare evidenza della vigilanza svolta sul rispetto dei suddetti vincoli nella propria relazione allegata al bilancio (nota prot. n. 64085 d.d. 09.03.2021). Il Servizio ha preso atto delle rispettive attestazioni in occasione dell'esame dei documenti di bilancio. E' stata verificata l'attuazione dei commi 2 e 3 laddove peraltro, in materia di criteri e modalità di reclutamento del personale le società controllate si adeguano alle disposizioni della L.R. 18.12.2017, n. 10. Per quanto riguarda il contenimento della spesa, le società controllate rispettano i limiti massimi disposti dalla Provincia per le società dalla medesima controllate e attualmente definiti nella deliberazione della Giunta provinciale d.d. 9.5.2018 n. 787.				
				Verifica dell'applicazione dopo la chiusura dell'esercizio e in vista dell'approvazione del bilancio	Nessuna criticità rilevata		
	economico -finanziario	Controllo ante	ex	Sono stati acquisiti gli atti di programmazione economico-finanziaria attraverso l'acquisizione del Piano industriale e del Budget. Il Budget è stato approvato dalla Conferenza degli Enti con consultazione per iscritto (invio comunicazione ai soci in data 03.12.2020 prot. 280616 per osservazioni). E' previsto un momento di raccordo tra la Società e l'Ente nell'esame degli atti di programmazione economico-finanziaria: gli atti di programmazione vengono esaminati dalla Conferenza degli enti (organismo deputato al controllo analogo della società in house) e inviate al Servizio prima dell'inizio dell'esercizio.	Analisi del piano industriale in sede di conferenza tra enti	Nessuna criticità rilevata	Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate 2020
				Analisi report e bilancio semestrale e redazione di relazione su andamento della gestione			
		Controllo concomitante		Il Servizio ha analizzato la documentazione pervenuta dalla società e redatto una relazione interna sull'andamento della gestione.			
		Controllo post	ex	Il Servizio ha analizzato la documentazione pervenuta dalla società e redatto una relazione interna sull'andamento della gestione a fine anno in occasione della predisposizione della relazione al delegato per la partecipazione	Analisi di bilancio e redazione di relazione interna sull'andamento		

		<p>all'assemblea di approvazione del bilancio. Il Servizio effettua inoltre l'analisi di bilancio.</p> <p>Con riferimento alla società in houseTrentino Mobilità S.p.A., controllata dal Comune di Trento con il 82,26% del capitale, il Servizio ai sensi dell'art. 30 comma 1 del Regolamento sui controlli interni, effettua il controllo economico-finanziario ex ante, concomitante ed ex post, mediante analisi di bilancio. Nel 2021 l'analisi è stata effettuata in prima battuta in occasione dell'assemblea di approvazione del bilancio chiuso al 31.12.2020 e in maniera più approfondita nel Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate dal Comune di Trento 2021.</p>	della gestione		
efficienza ed efficacia	Contratto servizio di	Nessuna modifica	Relazione sulla gestione a corredo del bilancio di esercizio e bilancio semestrale e relazione sull'andamento della gestione	Nessuna criticità rilevata	
	Qualità del servizio	Carta dei servizi		Nessuna criticità rilevata	
	Obiettivi gestionali/operativi	Gli obiettivi sono stati formalizzati nel DUP 2021-2023	Mediante strategico controllo	Nessuna criticità rilevata	Stato di attuazione del DUP approvato dal Consiglio comunale
	Indicatori				

OSSEVAZIONI: Nel 2021 il Comune di Trento, ai fini della redazione del bilancio consolidato, ha acquisito i dati dalla Società in quanto appartenente al perimetro di consolidamento.

**Società partecipate, anche indirettamente, affidatarie di servizi pubblici o servizi strumentali, a prescindere dalla quota di partecipazione del Comune**

SOCIETÀ	CONTROLLO	ATTIVITÀ 2021			MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI	PUBBLICAZIONE ESITI
<b>Dolomiti Ambiente S.r.l.</b>  <i>Società partecipata indirettamente, affidataria di servizio pubblico</i>	societario	Statuto	Non si applica		Insito controllo gestione servizio nel sulla del	La società è controllata al 100% da società quotata (Dolomiti Energia Holding SpA) pertanto non è soggetta alla normativa sui controlli interni	Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate 2021.
		Sistema di governance	Non ricorre la fattispecie				
		Indirizzi generali	Non si applica				
	economico -finanziario	Controllo ex ante	Non si applica				
		Controllo concomitante	Non si applica				
		Controllo ex post	L'analisi è stata effettuata mediante rilevazione dei principali dati del bilancio di esercizio.  Con riferimento a Dolomiti Ambiente, società del gruppo Dolomiti Energia che gestisce il servizio di igiene urbana nel Comune di Trento, il Servizio ai sensi dell'art. 30 co. 2 del Regolamento sui controlli interni effettua il controllo economico-finanziario ex post mediante la rilevazione dei principali dati di bilancio in occasione della redazione del Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate dal Comune di Trento. Nel corso del 2021 è stato effettuato l'esame del bilancio chiuso al 31.12.2020, e i principali dati sono contenuti nel Rapporto 2021.				
		Contratto di servizio	Nessun aggiornamento	Il contratto non disciplina modalità di controllo			
		Qualità del servizio	Carta dei servizi con formalizzazione di obiettivi con relativi indicatori e verifica degli stessi in corso e a fine d'anno	Report di verifica degli obiettivi ed indicatori	Nessuna criticità rilevata		
	efficienza ed efficacia	Budget o piano finanziario	Acquisizione del Piano finanziario  Le novità normative introdotte da Arera prevedono che il piano finanziario venga costruito a partire dai dati di consuntivo del bilancio di due anni prima.	Sono state chieste delle specifiche e di dettagliare meglio alcuni dati			
		Obiettivi gestionali/operativi	Espressi nel DUP e nella carta dei servizi	Mediante controllo strategico e verifica della carta dei servizi	Nessuna criticità rilevata	Stato di attuazione del DUP approvato dal Consiglio comunale	
		Indicatori	Formalizzati nel DUP e nella carta dei servizi verificati in corso e a fine d'anno tramite report				

**OSSERVAZIONI:** Nel 2021 il Comune di Trento, ai fini della redazione del bilancio consolidato, ha acquisito i dati dalla Società in quanto appartenente al perimetro di consolidamento.

SOCIETÀ	CONTROLLO	ATTIVITÀ 2021		MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI	PUBBLICAZIONE ESITI	
<b>Novareti S.p.A.</b> <i>Società partecipata indirettamente, affidataria di servizio pubblico</i>	societario	Statuto	Non si applica				
		Sistema di governance	Non ricorre la fattispecie				
		Valutazione rischio aziendale	Non si applica				
		Indirizzi generali	Non si applica				
	economico -finanziario	Controllo ex ante	Non si applica	Insito controllo gestione servizio	La società è controllata al 100% da società quotate (Dolomiti Energia Holding SpA) pertanto non è soggetta alla normativa sui controlli interni	Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate 2020	
		Controllo concomitante	Non viene effettuato dal Servizio un controllo sulla programmazione economico-finanziaria e sull'andamento della gestione delle risorse in quanto insito nel controllo sulla gestione del servizio per il quale si rinvia ai controlli effettuati dal Servizio di merito				
		Controllo ex post	L'analisi è stata effettuata mediante rilevazione dei principali dati del bilancio di esercizio. Con riferimento a Novareti S.p.A., società del gruppo Dolomiti Energia che gestisce il servizio idrico e il servizio di distribuzione del gas naturale nel Comune di Trento, il Servizio ai sensi dell'art. 30 co. 2 del Regolamento sui controlli interni effettua il controllo economico-finanziario ex post mediante la rilevazione dei principali dati di bilancio in occasione della redazione del Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate dal Comune di Trento. Nel corso del 2021 è stato effettuato l'esame del bilancio chiuso al 31.12.2020, e i principali dati sono contenuti nel Rapporto 2021.	Analisi di bilancio			
		Contratto di servizio	Nessun aggiornamento	I contratti non disciplinano modalità di controllo			
		Qualità del servizio	Carta dei servizi	Nessuna criticità rilevata			
	efficienza ed efficacia	Budget o piano finanziario	Acquisizione del piano finanziario e del rendiconto	Analisi del piano finanziario	Nessuna criticità rilevata	Stato di attuazione del DUP approvato dal Consiglio comunale.	
		Obiettivi gestionali/operativi	Espressi nel DUP	Mediante controllo strategico	Nessuna criticità rilevata		
	Indicatori	Oltre a quelli previsti nel DUP vengono individuati con la società cinque parametri monitorati annualmente a partire dal 2017 con relativi target, per ciascuno dei quali viene prodotto un report a fine anno per verificarne l'andamento: 1) Km ricerca perdite acquedotto; 2) Controllo e verifica idranti; 3) N. caditoie pulite; 4) Km di rete fognatura puliti; 5) Autorizzazioni allo scarico.	Rilevazione annuale	Per uno degli indicatori il risultato è inferiore al valore atteso			

OSSERVAZIONI: Nel 2021 il Comune di Trento, ai fini della redazione del bilancio consolidato, ha acquisito i dati dalla Società in quanto appartenente al perimetro di consolidamento.

SOCIETÀ	CONTROLLO	ATTIVITÀ 2021	MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI	PUBBLICAZIONE ESITI	
Trentino Trasporti S.p.A.  Società partecipata affidataria di servizio	societario	Statuto	Lo Statuto è stato aggiornato in questo senso: l'esclusione del socio persona fisica o persona giuridica privata prevista nel caso in cui il socio risulti assente non giustificato per almeno tre assemblee consecutive, ordinarie o straordinarie, purché l'assenza si protragga per un periodo complessivo non inferiore a due anni.	Modifiche sottoposte ad approvazione da parte della Giunta comunale per i tempi stretti di comunicazione della proposta da parte della Società che di fatto hanno impedito la predisposizione della delibera da parte del Consiglio comunale.	Nessuna criticità	
		Sistema di governance	Nessuna modifica			
		Valutazione rischio aziendale	Trattandosi di società di sistema (LP 3/2006, art. 33), in house, è soggetta a controllo analogo congiunto da parte di più soci pubblici, ma la funzione di direzione e coordinamento spetta al socio di maggioranza Provincia Autonoma di Trento, alla quale pertanto compete l'analisi del programma di valutazione del rischio aziendale.			
		Indirizzi generali	Trattandosi di società di sistema (LP 3/2006, art. 33), in house, Trentino Trasporti è soggetta a controllo analogo congiunto da parte di più soci pubblici, ma la funzione di direzione e coordinamento spetta al socio di maggioranza Provincia Autonoma di Trento, alla quale pertanto compete impartire gli indirizzi generali. Il Servizio verifica comunque, in sede di esame del bilancio di esercizio, che il collegio sindacale attesti di aver vigilato sul rispetto di dette direttive da parte degli amministratori. L'attestazione è stata regolarmente rilevata nella relazione al bilancio di esercizio 2020	Non di competenza comunale	Nessuna criticità	
	economico -finanziario	Controllo ex ante	Il raccordo avviene attraverso la partecipazione di un rappresentante del Comune al Comitato di indirizzo della società di sistema deputata alla gestione del servizio di trasporto pubblico.	Non di competenza comunale		
		Controllo concomitante				
		Controllo ex post	La verifica della gestione economica e finanziaria è effettuata mediante l'analisi del bilancio di esercizio in vista dell'assemblea di approvazione nonché nella redazione del Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate dal Comune di Trento. Con riferimento a Trentino Trasporti, il Servizio, ai sensi dell'art. 30 comma 2 del Regolamento sui controlli interni, effettua il controllo societario ed il controllo economico finanziario ex post mediante analisi di bilancio. Nel 2021 l'analisi è stata effettuata in prima battuta in occasione dell'assemblea di approvazione del bilancio chiuso al 31.12.2020 e in maniera più approfondita nel Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate dal Comune di Trento 2021.		Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate 2021	
		efficienza ed efficacia	Contratto servizio di	Nessuna modifica		
				Rendiconto economico	Nessuna criticità	

	Qualità del servizio	La società è dotata di Carta dei servizi: non si sono resi necessari aggiornamenti o modifiche durante l'anno.			
	Obiettivi gestionali/operativi	Formalizzati nel DUP e verificati a fine anno.	Mediante riunioni e rendicontazioni	Alcuni obiettivi non sono pienamente realizzati	Stato di attuazione del DUP approvato dal Consiglio comunale
	Indicatori				

OSSERVAZIONI: Nel 2021 il Comune di Trento, ai fini della redazione del bilancio consolidato, ha acquisito i dati dalla Società in quanto appartenente al perimetro di consolidamento.

SOCIETÀ	CONTROLLO	ATTIVITÀ 2021	MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI	PUBBLICAZIONE ESITI
<b>Trentino Riscossioni S.p.A.</b>  <i>Società partecipata affidataria di servizio strumentale</i>	societario	Statuto	Nessuna modifica		
		Sistema di governance	Nessuna modifica		
		Valutazione rischio aziendale	Trattandosi di società di sistema (LP 3/2006, art. 33), in house, è soggetta a controllo analogo congiunto da parte di più soci pubblici, ma la funzione di direzione e coordinamento spetta al socio di maggioranza Provincia Autonoma di Trento, alla quale pertanto compete l'analisi del programma di valutazione del rischio aziendale.	Non di competenza comunale	Nessuna criticità rilevata
		Indirizzi generali	: Trattandosi di società di sistema (LP 3/2006, art. 33), in house, Trentino Riscossioni è soggetta bensì a controllo analogo congiunto da parte di più soci pubblici, ma la funzione di direzione e coordinamento spetta al socio di maggioranza Provincia Autonoma di Trento, alla quale pertanto compete impartire gli indirizzi generali. Il Servizio verifica comunque, in sede di esame del bilancio di esercizio, che il collegio sindacale attesti di aver vigilato sul rispetto di dette direttive da parte degli amministratori. L'attestazione è stata regolarmente rilevata nella relazione al bilancio di esercizio 2020.	Verifica in sede di esame del bilancio di esercizio del rispetto delle direttive provinciali	
	economico -finanziario	Controllo ex ante	Non si applica		Società di sistema soggetta a direzione e coordinamento della PAT
		Controllo concomitante	Non si applica		
		Controllo post ex	La verifica della gestione economica e finanziaria è effettuata mediante l'analisi del bilancio di esercizio in vista dell'assemblea di approvazione nonché nella redazione del Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate dal Comune di Trento. Con riferimento a Trentino Riscossioni, il Servizio, ai sensi dell'art. 30 comma 2 del Regolamento sui controlli interni, effettua il controllo societario ed il controllo economico finanziario ex post mediante analisi di bilancio. Nel 2021 l'analisi è stata effettuata in prima battuta in occasione dell'assemblea di approvazione del bilancio chiuso al 31.12.2020 e in maniera più approfondita nel Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate dal Comune di Trento 2021. Monitoraggio di data 03.01.2022, finalizzato a verificare l'andamento della riscossione negli anni (da settembre 2013), il rispetto di quanto richiesto con contratto di servizio ed evidenziare possibili inadempimenti da parte della Società; controllo del conto giudiziale anno 2021, inviato dalla Società ai sensi di quanto disposto dall'art. 71, comma 1, del Regolamento di Contabilità del Comune di Trento.	Analisi di bilancio	
	efficienza ed efficacia	Contratto di servizio	Nessuna modifica  La frequenza del monitoraggio è semestrale. Viene anche svolto un controllo trimestrale sul conto giudiziale della Società, verificando in particolare la corretta gestione del riversamento all'Ente delle somme incassate. Inoltre, durante tutto l'anno, in fase di liquidazione dell'aggio alla Società, viene controllata (con verifica	Verifica dell'andamento della riscossione, dell'applicazione dell'aggio e del conto giudiziale	Nessuna criticità rilevata

		<p>a campione) la corretta applicazione della misura dell'aggio rispetto alle percentuali stabilite in Convenzione.</p> <p>La riscossione coattiva è stata interessata, dal 1° gennaio 2020, da un processo di riforma attuato con la legge 27 dicembre 2019 n. 160 "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2020 e bilancio pluriennale per il triennio 2020-2022". Tale riforma ha introdotto l' "avviso di accertamento esecutivo", spostando sull'Ente una parte del processo di riscossione coattiva seguita fino al 31.12.2019 interamente da Trentino Riscossioni S.p.A.. Nel 2020 e 2021 a causa della situazione emergenziale Covid19 l'attività esecutiva di riscossione coattiva da parte degli Agenti della riscossione è stata in parte sospesa e anche le valutazioni sulle modifiche contrattuali derivanti dalle novità normative. Per consentire al Comune di Trento di poter dare completa e totale applicazione alle novità normative di cui alla legge 160/2019, Trentino Riscossioni S.p.A. a fine ottobre 2021, ha inoltrato ai Comuni interessati, compreso il Comune di Trento, una bozza di Allegato integrativo rispetto al contratto in essere, con le relative tariffe, anch'esse aggiornate. Il Servizio Risorse finanziarie e patrimoniali, in quanto Servizio gestore e referente del contratto, ha analizzato i documenti trasmessi dalla Società e riscontrato alla stessa evidenziando le proprie osservazioni e criticità al fine di addivenire ad un aggiornamento del contratto in essere ed anche in vista della scadenza dello stesso.</p>	monitoraggio semestrale	
--	--	---	-------------------------	--

SOCIETÀ	CONTROLLO	ATTIVITÀ 2021			MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI	PUBBLICAZIONE ESITI		
Trentino Digitale S.p.A.	societario	Statuto	Nessuna modifica		Esame da parte del Consiglio comunale	Nessuna criticità rilevata			
		Sistema di governance	Nessuna modifica						
		Valutazione rischio aziendale	Trattandosi di società di sistema (LP 3/2006, art. 33), in house, Trentino Digitale è soggetta a controllo analogo congiunto da parte di più soci pubblici, ma la funzione di direzione e coordinamento spetta al socio di maggioranza Provincia Autonoma di Trento, alla quale pertanto compete l'analisi del programma di valutazione del rischio aziendale.						
		Indirizzi generali	Trattandosi di società di sistema (LP 3/2006, art. 33), in house, Trentino Digitale è soggetta a controllo analogo congiunto da parte di più soci pubblici, ma la funzione di direzione e coordinamento spetta al socio di maggioranza Provincia Autonoma di Trento, alla quale pertanto compete impartire gli indirizzi generali. Il Servizio verifica comunque, in sede di esame del bilancio di esercizio, che il collegio sindacale attesti di aver vigilato sul rispetto di dette direttive da parte degli amministratori. L'attestazione è stata regolarmente rilevata nella relazione al bilancio di esercizio 2020.		Verifica in sede di esame del bilancio di esercizio del rispetto delle direttive provinciali				
		Controllo ex ante	Non si applica				Società di sistema soggetta a direzione e coordinamento della PAT		
	economico -finanziario	Controllo concomitante	Non si applica						
		Controllo ex post	La verifica della gestione economica e finanziaria è effettuata mediante l'analisi del bilancio di esercizio in vista dell'assemblea di approvazione nonché nella redazione del Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate dal Comune di Trento.		Analisi di bilancio		Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate 2021		
		efficienza ed efficacia	Contratto servizio	di					
		Non esiste un contratto di servizio ma una Convenzione di governance, sulla cui base vengono formalizzati affidamenti puntuali	Verifica sull'esatto adempimento dei singoli contratti stipulati ai fini della liquidazione			Nessuna criticità rilevata	Deliberazione GC di data 15 luglio 2020 n. 109		

SOCIETÀ	CONTROLLO	ATTIVITÀ 2021		MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI	PUBBLICAZIONE ESITI
<b>Consorzio dei comuni</b>  <i>Società partecipata affidataria di servizio strumentale</i>	societario	Statuto	Nel corso dell'anno non sono intervenuti aggiornamenti o revisioni dello Statuto		Nessuna criticità rilevata	
		Sistema di governance	Non ricorre la fattispecie			
		Valutazione rischio aziendale	Nell'ambito del programma di valutazione del rischio non sono emersi indicatori di crisi aziendale			
		Indirizzi generali	Non si applica			
	economico -finanziario	Controllo ex ante	Con riferimento al Consorzio dei Comuni trentini, società cooperativa in house della quale il Comune è socio con il 0,54% del capitale, il Servizio ha effettuato l'analisi del bilancio in occasione della redazione del Rapporto annuale sulle aziende e società partecipate dal Comune di Trento – 2021	Analisi di bilancio	Nessuna criticità rilevata	Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate 2021
		Controllo concomitante				
		Controllo ex post				
	efficienza ed efficacia	Contratto di servizio	In sede di rinnovo del servizio (disposto con deliberazione della Giunta comunale 27.12.2021 n. 342) è stata effettuata una verifica del raggiungimento degli obiettivi operativi previsti dal contratto per il 2021	Verifica sull'esatto adempimento dei singoli contratti stipulati ai fini della liquidazione	Nessuna criticità rilevata	Deliberazione GC n. 342 di data 27.12.2021

**Società nelle quali il Comune, direttamente o indirettamente, dispone di una quota di voti, esercitabili in assemblea, compresa tra il venti e il cinquanta per cento**

SOCIETÀ	CONTROLLO	ATTIVITÀ 2021	MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI	PUBBLICAZIONE ESITI
<b>Dolomiti Energia Holding S.p.A.</b>  <i>Società controllata indirettamente in cui il Comune dispone di quota di voti tra il 20% e il 50%</i>	societario	Statuto	Introduzione del diritto di prelazione dei soci in caso di trasferimento delle azioni, delle obbligazioni convertibili o di diritti inerenti alle stesse.	Modifiche sottoposte ad approvazione da parte del Consiglio Comunale	Delibera consiglio comunale d.d. 10.11.2021 n. 156
		Sistema di governance	I nuovi patti parasociali di FinDolomiti Energia riguardano anche le determinazioni dei soci in relazione all'espressione del voto assembleare in Dolomiti Energia Holding SpA in particolare con riferimento sia alla lista unitaria dei candidati alla carica di amministratore sia all'individuazione dei sindaci, secondo il metodo della condivisione delle designazioni.		Ai sensi del Regolamento sui controlli interni, conformemente all'art. 56 quinque della LR 1/1993, non rientra nell'ambito di applicazione della normativa sui controlli interni.
		Valutazione rischio aziendale	Non ricorre la fattispecie		
		Indirizzi generali	Non vengono espressi indirizzi generali		
	economico -finanziario	Controllo ex ante	D.E.H. è controllata dal Comune di Trento congiuntamente al Comune di Rovereto e a Trentino Sviluppo S.p.A. (PAT) attraverso Findolomiti Energia ed è pertanto controllata indiretta di primo livello; è inoltre partecipata direttamente dal Comune per il 5,83%. Da luglio 2017 la società ha emesso strumenti finanziati su mercato regolamentato e dunque a stretto rigore non rientra nell'ambito di applicazione del Regolamento sui controlli interni. Tuttavia, considerata la percentuale di partecipazione, diretta ed indiretta, e la rilevanza per il bilancio comunale, il Servizio sviluppo economico effettua comunque oltre al controllo societario il controllo economico-finanziario ex post nei termini sopra descritti (v. nota punto 3.8). Nel 2021 l'analisi è stata effettuata in prima battuta in occasione dell'assemblea di approvazione del bilancio chiuso al 31.12.2020 e in maniera più approfondita all'interno del Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate dal Comune di Trento 2021. Si precisa che il bilancio di D.E.H. è stato redatto dalla società in conformità ai principi contabili internazionali ovvero agli UE IFRS in vigore alla data di approvazione dello stesso. Nel 2021 il Comune di Trento, ai fini della redazione del bilancio consolidato, ha acquisito i dati dalla società in quanto appartenente al perimetro di consolidamento.	Analisi di bilancio attraverso la partecipazione al Consiglio di Amministrazione	Data però la percentuale di partecipazione diretta ed indiretta e dunque la rilevanza per il bilancio comunale, viene comunque effettuato il controllo societario ed economico-finanziario ex post mediante l'analisi di bilancio
		Controllo concomitante			
		Controllo ex post			

SOCIETÀ	CONTROLLO	ATTIVITÀ 2021		MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI	PUBBLICAZIONE ESITI	
<b>Findolomiti Energia S.r.l.</b>  <i>Società in cui il Comune dispone di quota di voti tra il 20% e il 50%</i>	societario	Statuto	Nessuna modifica	Modifiche sottoposte ad approvazione da parte del Consiglio Comunale		Delibera consiglio comunale d.d. 10.11.2021 n. 155	
		Sistema di governance	Approvazione nuovo schema di patti parasociali di Findolomiti Energia s.r.l. e dello schema di protocollo di intesa tra la Provincia autonoma di Trento, Comune di Trento e Comune di Rovereto per la definizione condivisa di indirizzi strategici riguardanti il gruppo Dolomiti Energia.  I patti parasociali regolano, secondo il metodo della condivisione delle designazioni, le determinazioni dei soci in ordine alle future nomine dei componenti degli organi sociali (cda e sindaco unico) comprese le ipotesi di incompatibilità.				
		Valutazione rischio aziendale	Non ricorre la fattispecie				
		Indirizzi generali	Non vengono espressi indirizzi generali				
	economico-finanziario	Controllo ex ante	Per il tipo di attività svolta da FinDe che consiste esclusivamente nella gestione della partecipazione in D.E.H. dei soci Comune di Trento, Comune di Rovereto e Trentino Sviluppo S.p.A. (PAT), la società non ha documenti di programmazione economico-finanziaria né gestionale e conseguentemente non sono previsti obblighi di rendicontazione.	Nessuna		Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate	
		Controllo concomitante					
			La verifica della gestione economica e finanziaria è effettuata mediante l'analisi del bilancio di esercizio in vista dell'assemblea di approvazione nonché nella redazione del Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate dal Comune di Trento.	Analisi di bilancio			
		Controllo ex post	Con riferimento a FinDolomiti Energia il Servizio effettua il controllo societario ed il controllo economico-finanziario ex post mediante l'analisi di bilancio. Nel 2021 l'analisi è stata effettuata in prima battuta in occasione dell'assemblea di approvazione del bilancio chiuso al 31.12.2020 e in maniera più approfondita all'interno del Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate dal Comune di Trento 2021.				

OSSERVAZIONI: Nel 2021 il Comune di Trento, ai fini della redazione del bilancio consolidato, ha acquisito i dati dalla società in quanto appartenente al perimetro di consolidamento.

## CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

*Riferimento: Regolamento sui controlli interni del Comune di Trento, Capo VIII*

*Disciplinare sui controlli interni approvato con determinazione nr. 5/2 del 5.02.2018*

Il controllo della qualità dei servizi erogati avviene mediante controllo successivo:

- per misurare la soddisfazione degli utenti esterni ed interni dell'ente
- per monitorare l'andamento di indicatori di qualità oggettiva

Il controllo sulla qualità dei servizi erogati avviene mediante il **monitoraggio degli indicatori**, con le certificazioni di qualità, le carte dei servizi e la mappatura dei processi, e mediante la **misurazione della soddisfazione degli utenti**, tramite indagine generale, indagini di approfondimento, focus group, indagini sul luogo di prestazione del servizio, sondaggi tramite sito internet, raccolta di segnalazioni, suggerimenti e reclami, istanze e petizioni, richieste del difensore civico ecc.

### Esiti del controllo di certificazione di qualità:

- certificazione di qualità del **sistema di gestione della sicurezza** secondo la norma BS OHSAS 18001:07, rinnovata dall'organismo di certificazione nel 2021; in esito all'audit di conferma sono state rilevate **0 non conformità** e **1 raccomandazioni** per ognuna delle quali sono state programmate azioni correttive o preventive;
- certificazione del sistema di gestione per la qualità per i **servizi funerari e di gestione dei cimiteri** secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 con durata triennale, è stata rinnovata nel 2021 a seguito dell'esito positivo della visita ispettiva (audit di sorveglianza). Non sono state rilevate non conformità o osservazioni. Nel 2021 è stata confermata la certificazione specifica per i servizi funerari (**UNI-EN 15017:2019**); sono state rilevate 2 non conformità minori e 2 osservazioni per le quali sono state avviate le azioni correttive;
- certificazione del sistema di gestione per la qualità per il **servizio di nido d'infanzia** di conformità ISO 9001 2015 nel campo di applicazione della certificazione “progettazione ed erogazione del servizio di nido d'infanzia (settore IAF EA:38) confermata nel 2021. Nel rapporto finale di Audit non sono state rilevate non conformità maggiori o minori, non sono stati segnalati elementi di criticità.

### Esiti del controllo sulle carte della qualità:

- **Welfare e coesione sociale:** la carta dei servizi non è stata modificata, è stata monitorata e gli standard rispettati con queste annotazioni relative agli indicatori:
  - Indicatore “Numero di giorni e ore di apertura al pubblico dei servizi sociali” e “Numero di giorni di ricevimento su appuntamento”, orari di servizio: dall'introduzione della riorganizzazione, il recapito tramite appuntamento è stato effettuato anche in remoto causa pandemia. Inoltre, il dato relativo all'indicatore “Numero di giorni e ore di apertura al pubblico dei servizi sociali” per le sedi territoriali è stato aggiornato ai nuovi orari di apertura. Nonché, l'indicatore “Area accoglienza familiare e adozioni” non è più attuale in quanto la competenza è transitata ad altro Ente. Infine, l'indicatore “Mediazione familiare” riguarda un intervento che viene attivato al bisogno;
  - Indicatore “Tempi di attesa al recapito”: i colloqui vengono tutti fissati con appuntamento e quindi i tempi di attesa sono limitati al tempo minimo tra un colloquio ed il successivo;

- Indicatore “Tempi di attesa per ottenere il primo appuntamento con l'assistente sociale successivamente al recapito”: con riferimento all'indicatore “Primo colloquio con l'assistente” si segnala che il valore standard non è stato rispettato nel periodo estivo per assenze e a causa delle mancate sostituzioni del personale.
- **Corpo di Polizia locale Trento-Monte Bondone:** la carta viene monitorata annualmente rispetto al rispetto dei target; tendenzialmente i valori realizzati nel corso del 2021 sono risultati in linea con il valore indicatore standard di riferimento e i dati storici.
- **Servizi demografici e decentramento – Servizi funerari:** nel mese di settembre 2021 è entrato in funzione il Tempio crematorio, circostanza dalla quale, anche per la vocazione provinciale dell'impianto, è scaturita la riorganizzazione di alcuni servizi già erogati dall'Amministrazione in materia funeraria e cimiteriale e l'offerta di prestazioni del tutto nuove, quali ad esempio il sistema di prenotazione per la cremazione messo a disposizione delle imprese private accreditate e l'uso della sala del saluto per gli utenti che desiderano assistere alle operazioni di cremazione dei defunti per i quali hanno assunto l'onere di ordinare il servizio funebre. Per quanto riguarda le modifiche apportate alla Carta dei servizi, si sono riviste tutte le sezioni alla luce dei nuovi servizi offerti. I valori realizzati hanno rispecchiano gli indicatori standard rispetto alla totalità dei fattori di qualità.
- **Cultura, turismo e politiche giovanili – Ostello della Gioventù “Giovane Europa”:** nel corso dell'anno 2021 è stato rilevato il rispetto degli standard/indicatori previsti effettuando un sopralluogo durante l'ospitalità per senza fissa dimora per emergenza freddo. Il servizio di ricettività turistica offerto dall'ostello nel corso del 2021, invece, a causa del permanere dell'emergenza pandemica da virus Covid-19, ha subito un periodo di sospensione e alcune rimodulazioni del servizio che non hanno dato la possibilità al gestore di svolgere il servizio attenendosi alle indicazioni inserite nella Carta dei Servizi in essere. Rispetto alla totalità dei fattori di qualità i valori realizzati rispecchiano gli indicatori standard attesi.

• **Servizi all'infanzia e istruzione:**

*Carta della Qualità del servizio di nido d'infanzia:* la pubblicazione dei valori realizzati relativi ai singoli indicatori viene effettuata annualmente con l'aggiornamento della specifica scheda della Carta della Qualità entro la data di approvazione della graduatoria di ammissione al nido (15 maggio) e la sua pubblicazione sul sito e tramite i nidi con l'esposizione di una copia della Carta nelle apposite bacheche per l'informazione ai genitori. Nel corso dell'anno il rispetto degli standard/indicatori previsti è stato rilevato attraverso: customer, programma reclami, monitoraggio SGQ., verifiche ispettive. I valori standard degli indicatori sono stati parzialmente disattesi rispetto a due fattori di qualità: “Rispetto del menù di base programmato” e “Definizione del calendario di erogazione del servizio entro il termine di approvazione della graduatoria”; dove nel primo il valore raggiunto è stato 94,76% rispetto a quello standard previsto del 95% e ciò principalmente a seguito di chiusure in corso d'anno di sezioni per l'emergenza sanitaria e quindi non programmate che hanno comportato una modifica dei menù nella/nelle giornate di rientro per utilizzare le provviste già a disposizione nelle strutture, mentre nel secondo, al fine di rendere le chiusure il più possibile omogenee a quelle della scuola dell'infanzia, si è attesa la definizione del calendario per l'anno scolastico 2021/2022 che è stato approvato con Delibera di Giunta provinciale del 21.05.2021. Successivamente il calendario è stato parzialmente modificato a seguito di concertazione sindacale.

*Carta della Qualità del servizio di ristorazione nelle scuole d'infanzia provinciali:* nel corso dell'anno 2021 il rispetto degli standard/indicatori previsti è stato rilevato attraverso controlli cuochi, personale amministrativo, dietista, tecnici Haccp, monitoraggio dietista. I valori standard degli indicatori sono stati parzialmente disattesi rispetto ad un fattore di qualità denominato “Rispetto del menù di base del pranzo programmato” il cui valore raggiunto è stato 94,22% rispetto a quello standard previsto del 95%. Ciò principalmente a seguito di chiusure in corso d'anno di sezioni per l'emergenza sanitaria e quindi non programmate che hanno comportato una modifica dei menù nella/nelle giornate di rientro

per utilizzare le provviste già a disposizione nelle strutture.

- **Biblioteca e archivio storico:** le modifiche apportate riguardano principalmente l'aggiornamento delle novità intervenute riguardo alla riorganizzazione degli spazi interni della biblioteca e al cambio di software gestionale del sistema Catalogo Bibliografico Trentino. I dati sono costantemente presidiati e monitorati e nel 2021 i valori realizzati rispetto a quelli standard e attesi relativamente ai fattori di qualità sono stati confermati con leggeri scostamenti dovuti a cause di forza maggiore: si ritiene che alla fine delle circostanze che non hanno permesso di raggiungere gli standard di servizio indicati (pandemia, lavori nei depositi) non si verificheranno più scostamenti.
- **Progetto politiche abitative:** nel corso dell'anno 2021 la carta dei servizi non è stata modificata. Il rispetto degli standard è stato presidiato attraverso strumenti di ricognizione interni e l'esito è positivo in quanto i valori standard degli indicatori sono stati tutti rispettati.

#### **Esiti delle indagini sulla soddisfazione degli utenti**

- **Welfare e coesione sociale:** le indagini sulla soddisfazione dell'utenza non vengono realizzate con continuità e quindi non è destinato personale in via continuativa. L'indagine sui Servizi domiciliari è stata effettuata da un gruppo di lavoro composto da 2 assistenti sociali, 2 educatori professionali, 3 tirocinanti, 2 amministrativi. Sono inoltre state coinvolte le cooperative che gestiscono i servizi di assistenza domiciliare e del trasporto pasti con i loro dipendenti. L'indagine sulle attività estive è stata svolta da 4 educatori professionali. I servizi indagati sono stati due:
  - “Servizi domiciliari: assistenza domiciliare e pasti a domicilio”: sono state interpellate 464 persone, compilati 282 questionari durante il mese di giugno 2021. L'indagine ha prodotto le seguenti rilevazioni della soddisfazione dell'utenza: Servizio assistenza domiciliare: 25,8% molto soddisfatto; 66,9% soddisfatto. Servizio pasti a domicilio: 18,7% molto soddisfatto; 73,9% soddisfatto.
  - “Azione di ascolto: Come state? Estate 2021”: sono state interpellate 343 persone e realizzati 48 incontri, 1 focus group e somministrati 24 questionari. L'indagine ha prodotto le seguenti rilevazioni della soddisfazione dell'utenza: l'azione ha coinvolto bambini, ragazzi, famiglie partecipanti alle attività estive promosse dal Servizio Welfare in collaborazione con gli enti del terzo settore.
- **Servizio all'infanzia e istruzione:** il controllo della qualità dei servizi erogati è stato impostato secondo questa modalità: Limitatamente alla preparazione, somministrazione questionario, elaborazione dei dati e restituzione si stima il lavoro a part-time di una figura per un mese. Vi è però tutto il lavoro di una pluralità di figure lungo tutto l'anno per la gestione dei processi rilevati. Nel corso dell'anno 2021 sono state effettuate indagini per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti nei confronti dei servizi erogati, in particolare è stata effettuata un'indagine annuale sulla soddisfazione degli utenti dei nidi del Comune di Trento: gli utenti interpellati sono stati 1000, le risposte pervenute 733, la rilevazione si è svolta online durante il mese di maggio 2021 ed il livello di soddisfazione complessiva rilevata è pari al 96%.
- **Progetto politiche abitative:** nel corso dell'anno 2021 sono state effettuate indagini per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti nei confronti dei servizi erogati, in particolare relativamente al servizio di “Locazione alloggi canone moderato”, l'indagine è stata effettuata nel 2021 e riferita ad un bando fine 2020 per verificare il grado di soddisfazione a seguito dell'utilizzo dello sportello online per la raccolta delle istanze rispetto al quale sono state interpellate 78 persone attraverso la modalità online, il numero di risposte pervenute è pari a 48 ed il livello di soddisfazione complessiva rilevata è pari a 4,28.

- **Innovazione, ricerca e transizione digitale:** nel corso dell'anno 2021 sono state effettuate indagini per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti nei confronti dei servizi erogati, in particolare relativamente ai "Servizi online sportello polifunzionale", l'indagine è stata effettuata online, sono pervenute 4035 risposte ed il livello di soddisfazione complessiva rilevata è riassunto dai seguenti dati: 64,9% positiva, 25% neutra, 10,1% negativa (i dati assoluti e percentuali sono riferiti al numero delle recensioni inserite dagli utenti). Non sono state programmate o adottate misure correttive rispetto alle criticità segnalate.
- **Progetto Sport – A.S.I.S.:** I valori di "customer satisfaction" riportati nella Relazione Tecnico-Economica (RTE) 2021 si riferiscono alla rilevazione effettuata nel 2019. Infatti A.S.I.S. nel 2020 e nel 2021 non ha potuto definire il "campione significativo e rappresentativo" causa le limitazioni alla frequentazione degli impianti dovuta al Covid-19. Nella RTE sono specificate le modalità adottate per risolvere le criticità emerse dall'analisi effettuata nel 2019. Per quanto riguarda le misure correttive programmate o adottate, nella RTE 2021 A.S.I.S. specifica che le azioni implementate nel 2020 per migliorare le "criticità" emerse dalla customer satisfaction e dalle segnalazioni (lamentele, reclami, richieste) del 2019 sono risultate efficaci in quanto le "criticità" emerse nel corso del 2020, si sono ridotte. A.S.I.S. specifica che rimangono ancora "irrisolti" gli aspetti relativi allo spazio per il nuoto libero (pur nella maggioranza dei casi conformi alla Carta dei Servizi) ed il non costante rispetto da parte degli utenti del Regolamento di utilizzo degli impianti natatori (soprattutto per gli aspetti sicurezza ed igienico - sanitari): per quest'ultimo aspetto gli utenti ritengono che A.S.I.S. debba esercitare maggiori controlli (aumentandone i poteri sanzionatori e le risorse finanziarie necessarie per assumere persone per esercitarli).

### **Pubblicazione degli esiti del controllo:**

Monitoraggio degli indicatori:

- le certificazioni del sistema di gestione della sicurezza, dei nidi d'infanzia, dei servizi funerari e delle relative conferme ed aggiornamenti, sono pubblicate sul sito istituzionale.

Misurazione della soddisfazione degli utenti:

- i risultati delle indagini vengono pubblicati sul sito istituzionale.
- Rapporto sull'attività dell'URP, pubblicato sulla pagina internet istituzionale, riporta la raccolta di segnalazioni, suggerimenti e reclami, istanze e petizioni, richieste del difensore civico.

**Criticità rilevate:** Il Rapporto annuale di sintesi dei risultati e delle azioni 2021 del Manuale operativo per la gestione dell'ascolto del cittadino non è stato elaborato

## **CONSIDERAZIONI FINALI**

L'applicazione del Regolamento sui controlli interni nel corso del 2021 ha evidenziato come:

- si rileva l'efficacia dei controlli più consolidati;
- per i controlli societari rimane necessario mettere a punto un sistema coordinato e sistematico di rilevazione e rendicontazione dei risultati stante la complessità delle tipologie di società, di controllo e di soggetti coinvolti, essendo sì stato adottato un disciplinare specifico per il controllo societario ed economico-finanziario, ma non uno generale relativo ai controlli di efficienza ed efficacia.