



COMUNE DI TRENTO

**RELAZIONE
SULL'APPLICAZIONE E SUGLI ESITI
DEI CONTROLLI INTERNI
ANNO 2018**

Comune di Trento

Direzione Generale

Casa del Capitolo

Via Belenzani, 18 - 38122, Trento

tel. 0461-884148 fax 0461-884147

direzione_generale@comune.trento.it

INDICE

Premessa

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

Considerazioni finali

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** 2015-2020 sono state presentate al Consiglio comunale a luglio 2015 secondo l'iter specificato dall'art. 60 del Regolamento interno del Consiglio comunale, aggiornate nel luglio 2016, 2017 e 2018 ed infine **rendicontate** ad aprile 2016, 2017, 2018 e da ultimo ad aprile 2019.

Quest'ultima rendicontazione tiene conto dell'applicazione dal 2017 anche per i Comuni della provincia Autonoma di Trento dell'armonizzazione contabile e quindi dell'elaborazione del Documento Unico di Programmazione.

Il DUP del Comune di Trento è impostato in base alle 9 aree strategiche e coerentemente con le linee strategiche definite dalle Linee programmatiche di mandato 2015-2020.

La **coerenza** degli obiettivi strategici ed operativi **del DUP rispetto alle Linee programmatiche** viene certificata dal Collegio dei revisori dei conti nell'espressione del proprio parere sulla proposta di nuovo DUP o di sue variazioni, sulla base di una matrice di raccordo che viene allegata alla Rendicontazione delle Linee programmatiche di mandato, che il Sindaco presenta al Consiglio comunale contestualmente al Rendiconto di gestione.

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 e comprensiva del monitoraggio degli indicatori di impatto riferiti agli obiettivi strategici.

Nel corso dell'anno è stata effettuata la verifica dello stato di attuazione degli obiettivi operativi e strategici del DUP 2018-2020 al primo semestre, controllo che è risultato anche funzionale all'individuazione di correttivi formalizzati nella variazione del DUP di luglio e che è stato messo a disposizione del Consiglio comunale, come previsto dal principio contabile applicato della programmazione in concomitanza con la presentazione del nuovo DUP 2019-2021.

Lo stato di attuazione del DUP 2018-2020 al 31.12.2018 riporta:

- la rappresentazione sintetica, con funzione esplicativa, dello stato di attuazione degli **obiettivi strategici** relativamente ai quali è stato rappresentato lo stato di realizzazione distinguendolo tra attuazione elevata, obiettivi in corso, obiettivi avviati o con punti di attenzione;
- la rappresentazione sintetica, con funzione esplicativa, dello stato di attuazione degli **obiettivi operativi** accompagnata da una rappresentazione grafica a cruscotto esplicativa dello stato di avanzamento delle attività a fine 2018, e dalla categorizzazione dell'attuazione delle attività in: da consolidare, a regime, da potenziare, avviata, da avviare;
- l'andamento degli **indicatori** di impatto sia relativi agli obiettivi strategici che a quelli operativi;
- lo stato di attuazione, completo e dettagliato, rispetto alle attività degli obiettivi operativi e la relativa **tempistica** di realizzazione;
- lo stato di attuazione della programmazione specifica della Sezione operativa relativamente a lavori pubblici, risorse umane, alienazioni e valorizzazioni patrimoniali, obiettivi delle società e aziende partecipate.

Esiti del controllo

Sulla base della documentazione relativa allo stato di attuazione del DUP 2018-2020 è possibile sintetizzare l'attuazione degli obiettivi strategici ed operativi in una percentuale di avanzamento che per il 2018 è pari al 80% (nel 2017 era 66%).

01 Politiche sociali e familiari: 81%

02 Sicurezza e vivibilità: 84%

03 Cultura, turismo e sviluppo economico: 92%

04 Città del sapere, giovane, universitaria, sportiva: 92%

05 Urbanistica e territorio: 63%

06 Mobilità: 58%

07 Ambiente: 68%

08 Innovazione: 63%

09 Organizzazione: 85%

nr. indicatori elaborati: 260

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: il controllo strategico ex ante, relativo alla coerenza tra DUP e Linee programmatiche, è condizionato da una sfasatura temporale relativamente all'integrazione dei due documenti, il cui aggiornamento è previsto da statuto e ordinamento nel medesimo periodo; alcuni indicatori derivanti da fonti esterne non sono disponibili al momento dell'elaborazione del documento relativo allo stato di attuazione del DUP e dunque non si dispone dei valori 2018.

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 che nel mese di novembre 2018 ha verificato la proposta di PEG 2019.

A luglio 2018 è stato elaborato il monitoraggio semestrale del PEG approvato con concluso di Giunta n. 456 del 06.08.2018, funzionale anche alla proposta di variazione verificata dal Nucleo di valutazione e successivamente approvata dalla Giunta con deliberazione n. 144 del 06.08.2018.

Il monitoraggio al 31.12.2018 degli 87 obiettivi, delle attività e degli indicatori del PEG è stato elaborato e messo a disposizione del Nucleo di valutazione per la valutazione delle prestazioni dirigenziali, svoltasi ad aprile 2019. La Giunta ha approvato con proprio concluso il documento relativo al monitoraggio degli obiettivi del PEG.

Il monitoraggio relativo agli 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 extracontabili consente anche l'elaborazione di analisi specifiche su tematiche di interesse.

Nel mese di gennaio 2019 la Giunta ha approvato con proprio concluso n. 25 il Rapporto di gestione 2017, che è stato consegnato ai Revisori dei conti ed al Consiglio comunale.

Va precisato che l'applicazione, a partire dal 2017, del D.Lgs. 23 giugno 2011 n. 118 e s.m. dell'armonizzazione contabile, ed in particolare dell'art. 4 concernente il piano dei conti integrato, in aderenza al principio contabile applicato concernente la contabilità economico-patrimoniale (Allegato 4/3), ha modificato in maniera rilevante la rappresentazione delle voci della contabilità analitica, sostituendo i fattori produttivi con le contropartite di livello dettagliato.

Rispetto alla scadenza formalizzata per la redazione del Rapporto di gestione prevista per settembre, non è stato possibile rispettare i tempi previsti in quanto, derivando la contabilità

analitica da quella economica, è stato necessario attendere la chiusura del Conto economico, la cui presentazione è stata prorogata per il 2017 da aprile a luglio: il recupero dei dati contabili è stato quindi possibile solo in estate, comportando uno slittamento dei tempi di analisi ed elaborazione.

Per le medesime ragioni la reportistica di costo e provento si è potuta rendere disponibile ai Servizi di merito unicamente nel riepilogo annuale.

Esiti del controllo

Sulla base della documentazione relativa al Monitoraggio annuale del PEG 2018 è possibile sintetizzarne l'attuazione come segue:

- Percentuale di realizzazione degli obiettivi: 85%
- Percentuale di avanzamento degli obiettivi: 90%
- Percentuale di rispetto della tempistica dell'intero processo di realizzazione delle opere: 93%.

Reportistica prodotta:

- dati extracontabili: 54 trimestrali, 6 quadrimestrali, 30 annuali
- lavori pubblici: 12
- costi e proventi: 25 annuali

Rapporto di gestione: relativo all'anno 2017

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

Criticità rilevate: a seguito dell'introduzione a partire dal 1.01.2017 della nuova contabilità armonizzata e del concomitante passaggio ad un nuovo sistema informatico di gestione contabile, con conseguente necessità di integrazione dei data base, l'elaborazione della reportistica relativa alla contabilità economico-analitica e la redazione del Rapporto di gestione relativo all'anno 2017 hanno subito un significativo ritardo.

CONTROLLO DI REGOLARITA' 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 2018 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, 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.

Ciascun anno vengono analizzati 128 atti estratti a cadenza quadrimestrale (42, 43 e 43). Il disciplinare ha previsto per il 2018, per l'avvio del controllo successivo, con riguardo all'ultimo trimestre 2017 l'estrazione di 32 atti anziché 43. Sono inoltre stati estratti 42 atti relativi al primo quadrimestre 2018 e 43 atti relativi al secondo quadrimestre 2018. Gli atti estratti sono stati quindi 117 ma 3 atti estratti nel trimestre 2017 sono stati esclusi dal controllo perché non pertinenti, senza procedere con una ulteriore estrazione.

Esiti del controllo successivo

Il controllo successivo relativo all'anno 2018 ha riguardato:

- 114 atti campionati,
- 0 segnalazioni di presunta illegittimità o grave irregolarità,
- 79 riscontri di irregolarità (pari al 69% degli atti controllati – nel 2017 su un campione sperimentale risultava pari al 59%), di cui per 2 atti è stata richiesta integrazione della determinazione presupposta all'atto, per 51 sono state segnalate osservazioni sostanziali/indicazioni pro futuro e per 26 sono state segnalate correzioni minime/refusi,
- rispetto ai rilievi di irregolarità in 3 casi le osservazioni formulate in esito ai controlli non sono state ritenute condivisibili dal dirigente competente.

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

Criticità rilevate: Gli esiti dell'attività di controllo hanno evidenziato elementi di maggior criticità con riferimento alla macrocategoria "Determinazioni a contrarre e contratti". Considerato quindi che

l'art. 10, co. 3 del Disciplinare prevede di poter sottoporre nuovamente a controllo la macrocategoria di atti che ha presentato più vizi ed irregolarità, si è ritenuto opportuno proseguire anche per l'anno 2019 l'attività di controllo in ordine alla macrocategoria di atti "Determinazioni a contrarre e contratti" al fine di garantire la continuità nell'attività di controllo degli atti rispetto ai quali si sono evidenziate le più significative irregolarità. Pertanto, con determina n. 27 del 14 dicembre 2018, si sono approvati il nuovo Disciplinare ed il nuovo Piano dei controlli, che prevedono per l'anno 2019 di procedere al controllo con riferimento alle macrocategorie "Determinazione a contrarre e contratti" e "Determinazioni e atti di gestione del personale".

CONTROLLO DI REGOLARITA' CONTABILE

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

Indicazioni operative ai Servizi con circolare del Servizio Risorse finanziarie nr. 1 del 9.01.2017

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

- 396 deliberazioni controllate su un totale di 501 (pari a circa il 79% degli atti)
- 9 riscontri di irregolarità (pari al 2% degli atti controllati) ai quali è stato dato parere sfavorevole, tutti sanati attraverso l'istruzione di una nuova proposta
- 0 atti approvati con parere sfavorevole

Esiti del controllo successivo

- 3.022 determinazioni ed atti di gestione controllati su 3.541 (pari a circa l'85%)
- 51 riscontri di irregolarità (pari all'1,7% degli atti controllati) ai quali è stato dato parere sfavorevole, tutti sanati attraverso l'istruzione di una nuova determinazione/atto di gestione

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

Criticità rilevate: in alcuni casi, se l'irregolarità riscontrata si configura come un errore materiale che non incide sulla regolarità contabile della determinazione, 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.

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.

Esiti 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

Criticità rilevate: nessuna

CONTROLLO SULLE AZIENDE E SULLE SOCIETA' 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:

| <i>Tipologia di partecipazione</i> | <i>Società</i> | <i>Servizio affidato</i> |
|--|--|---|
| 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 speciale 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 | Gestione dei rifiuti urbani |
| | Novareti Spa | Servizio idrico integrato e distribuzione gas naturale |
| | Trentino Trasporti Spa | Trasporto pubblico locale |
| | Trentino Riscossioni Spa | Riscossione coattiva delle entrate tributarie e non tributarie Gestione e riscossione delle violazioni amministrative |
| | Informatica Trentina Spa | Servizi informatici diversi |
| | Consorzio dei comuni * | Responsabile protezione dati personali |
| 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 | Dolomiti Energia Holding Spa | |
| | FinDolomiti Energia Srl | |

* il controllo sarà effettuato nel 2019 in quanto il servizio è stato affidato nel corso del 2018 con scadenza 31.12.2019

Di seguito una sintesi dell'applicazione dei controlli che vengono esercitati:

- controllo societario: dal Servizio Sviluppo economico, studi e statistica per tutte le società e l'Azienda speciale consorziale Trento-Sopramonte, dal Servizio Servizi all'infanzia, istruzione e sport per Azienda speciale per la gestione degli impianti sportivi – ASIS
- controllo economico finanziario: dal Servizio Sviluppo economico, studi e statistica per tutte le società e l'Azienda speciale consorziale Trento-Sopramonte, dal Servizio Servizi all'infanzia, istruzione e sport per Azienda speciale per la gestione degli impianti sportivi – ASIS
- controllo di efficienza ed efficacia: dai Servizi di merito (Sviluppo economico, studi e statistica; Urbanistica e ambiente; Innovazione e servizi digitali; Polizia locale; Risorse finanziarie; Servizi all'infanzia, istruzione e sport; Opere di urbanizzazione primaria; Progetto Mobilità e sicurezza lavoratori)

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

| SOCIETA' | CONTROLLO | ATTIVITA' 2018 | MODALITA' DI CONTROLLO | CRITICITA'/ OSSERVAZIONI | PUBBLICAZIONE ESITI |
|--|-------------------------|--------------------------------|--|----------------------------|---|
| Azienda speciale per la gestione degli impianti sportivi - ASIS <i>Azienda controllata</i> | societario | Statuto | | Nessuna criticità rilevata | |
| | | Sistema di governance | | Nessuna criticità rilevata | |
| | | Indirizzi generali | | Nessuna criticità rilevata | Piano Programma e bilancio pubblicati sul sito di ASIS |
| | economico-finanziario | Controllo ex ante | Analisi di bilancio sottoposta alla GC, che ha formalizzato delle richieste. Piano programma approvato dal Consiglio comunale | Nessuna criticità rilevata | Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate |
| | | Controllo concomitante | Tramite analisi di report trimestrali e valutazione degli indicatori | | |
| | | Controllo ex post | Tramite analisi della relazione tecnico-economica trimestrale, semestrale ed annuale comprensiva anche dell'attuazione del piano programma | | |
| | efficienza ed efficacia | Contratto di servizio | | Nessuna criticità rilevata | |
| | | Qualità del servizio | Rilevazione annuale della soddisfazione dell'utente prevista dal contratto di servizio | Nessuna criticità rilevata | Rapporto annuale sull'applicazione del "Manuale operativo per la gestione dell'ascolto del cittadino" |
| | | Obiettivi gestionali/operativi | Mediante controllo strategico per DUP e mediante report per Piano programma | Nessuna criticità rilevata | Stato di attuazione del DUP approvato dal Consiglio comunale |
| | | Indicatori | | | |

OSSERVAZIONI: Annualmente viene redatta e presentata alla Giunta comunale la Relazione del controllo economico, materiale e di qualità di cui all'art. 24 del contratto di servizio Comune di Trento – A.S.I.S., successivamente inviata al Consiglio comunale.

| SOCIETA' | CONTROLLO | | ATTIVITA' 2018 | MODALITA' DI CONTROLLO | CRITICITA'/ OSSERVAZIONI | PUBBLICAZIONE ESITI |
|---|-------------------------|--------------------------------|---|--|---|---|
| Azienda speciale consorziale Trento-Sopramonte <i>Azienda controllata</i> | societario | Statuto | Nessuna modifica | | Nessuna criticità rilevata | |
| | | Sistema di governance | Non ricorre la fattispecie | | | |
| | | Indirizzi generali | Espressi tramite DUP e con comunicazione a Presidente, direttore e Revisori dei conti. La verifica della loro applicazione viene fatta sull'esercizio precedente. | Verifica dell'applicazione dopo la chiusura dell'esercizio e in vista dell'approvazione del bilancio | Nessuna criticità rilevata | |
| | economico-finanziario | Controllo ex ante | Sul Bilancio di previsione (con nota integrativa e relazioni di Presidente e Revisore) e sul Piano programma dei lavori (che riepiloga gli interventi e le attività previste, distinte per circoscrizione, con relativa spesa) | Analisi di bilancio | Nessuna criticità rilevata | Piano programma e bilanci preventivi e rendiconti pubblicati sul sito dell'Azienda forestale. Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate |
| | | Controllo concomitante | La rilevazione dell'andamento della gestione è insita nel rapporto tra l'Amministrazione e l'Azienda in quanto finanziata in via prevalente dal Comune Raccordo sul trasferimento all'Azienda in concomitanza con la proposta di bilancio di previsione del Comune nel quale viene stanziato il trasferimento all'Azienda di parte corrente e di parte straordinaria | Monitoraggio costante mediante confronto informale con il servizio di merito | Nessuna criticità rilevata | |
| | | Controllo ex post | Analisi del Rendiconto di bilancio, trasmesso dopo l'approvazione in assemblea | Rilevazione dei principali dati di entrata e uscita, costi del personale e finanziamenti | Dal 2018 applicati i principi di armonizzazione contabile; adozione della contabilità economico-patrimoniale con redazione conto consuntivo e stato patrimoniale approvati con deliberazione assemblea d.d. 1/8/2018 n. 4 | |
| | 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 | Espressi nel DUP | Mediante controllo strategico | Nessuna criticità rilevata | Stato di attuazione del DUP approvato dal Consiglio comunale |
| | | Indicatori | Formalizzati nel DUP | | | |

| SOCIETA' | CONTROLLO | | ATTIVITA' 2017 | MODALITA' DI CONTROLLO | CRITICITA'/ OSSERVAZIONI | PUBBLICAZIONE ESITI |
|---|-------------------------|---------------------------------|--|--|--|---|
| Farmacie comunali S.p.A. <i>Società controllata affidataria di servizio</i> | societario | Statuto | Nessuna modifica nel 2018 | | Nessuna criticità rilevata | |
| | | Sistema di governance | | | | |
| | | Indirizzi generali | Espressi tramite DUP e con comunicazione a Presidente, direttore e Revisori dei conti | Verifica dell'applicazione dopo la chiusura dell'esercizio e in vista dell'approvazione del bilancio | Nessuna criticità rilevata | |
| | economico - finanziario | Controllo ex ante | Acquisizione delle note previsionali ed individuazione di indicatori (% di distribuzione utili) formalizzati nel DUP | Analisi delle note previsionali in sede di conferenza tra enti | Nessuna criticità rilevata | Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate |
| | | Controllo concomitante | Tramite relazione sull'andamento della gestione e bilancio semestrale | Analisi della relazione sull'andamento della gestione e del bilancio semestrale | Nessuna criticità rilevata | |
| | | Controllo ex post | L'analisi di bilancio viene effettuata in prima battuta in occasione dell'assemblea di approvazione del bilancio e in maniera più approfondita nel rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate | Analisi di bilancio | Nessuna criticità rilevata | |
| | efficienza ed efficacia | Contratto di servizio | Nel 2018 il Consiglio comunale con delibera d.d. 26/9/2018 n.116 ha disposto l'affidamento in house della gestione della sede farmaceutica di Cognola alla Società, con l'acquisizione del ramo d'azienda e la concessione dello stesso a titolo oneroso alla Società, approvando lo schema della nuova convenzione, poi sottoscritta in data 7/11/2018 (n. 29163 racc.) e dello schema di concessione amministrativa. La nuova convenzione di affidamento prevede una nuova definizione dei rapporti economici tra il Comune e la Società affidataria. Non è stata modificata invece la convenzione relativa alle altre 9 farmacie comunali già affidate in gestione alla Società (conv. 23.1.1998 n. 47721 prot. n. 6 rep.). | | Nessuna criticità rilevata | |
| | | Qualità del servizio | La società è dotata di Carta dei servizi. Nel 2018 non si sono potute svolgere iniziative di ascolto per problemi di tipo tecnico nello sviluppo della "App" dedicata | Verifica annuale di applicazione del "Manuale operativo per la gestione dell'ascolto del cittadino" | Mancata rilevazione per problemi con Farm@pp | Rapporto annuale sull'applicazione del "Manuale operativo per la gestione dell'ascolto del cittadino" |
| | | Obiettivi gestionali/ operativi | Formalizzati nel DUP e verificati in corso e a fine d'anno con relazione | Mediante controllo strategico | Nessuna criticità rilevata | Stato di attuazione del DUP approvato dal Consiglio comunale |
| | | Indicatori | Indicatori di efficacia formalizzati nel DUP, collegati agli obiettivi, e verificati in corso e a fine d'anno con relazione | | | |

| SOCIETA' | CONTROLLO | | ATTIVITA' 2018 | MODALITA' DI CONTROLLO | CRITICITA'/ OSSERVAZIONI | PUBBLICAZIONE ESITI |
|---|-------------------------|--------------------------------|---|--|--|--|
| Trentino mobilità S.p.A. <i>Società controllata affidataria di servizio</i> | societario | Statuto | Nessuna modifica nel 2018 | Modifiche sottoposte ad approvazione da parte del Consiglio Comunale | Nessuna criticità rilevata | |
| | | Sistema di governance | | | | |
| | | Indirizzi generali | Espressi tramite DUP e con comunicazione a Presidente, direttore e Revisori dei conti e verificata l'applicazione dopo la chiusura dell'esercizio e in vista dell'approvazione del bilancio | Verifica dell'applicazione dopo la chiusura dell'esercizio e in vista dell'approvazione del bilancio | Nessuna criticità rilevata | |
| | economico-finanziario | Controllo ante ex | Acquisizione del piano industriale | Analisi del piano industriale in sede di conferenza tra enti | Nessuna criticità rilevata | Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate |
| | | Controllo concomitante | Relazione sull'andamento della gestione, bilancio semestrale e report economico-finanziario semestrale sullo stato di attuazione del piano industriale | Analisi della relazione sull'andamento della gestione, del bilancio semestrale e dello stato di attuazione del piano industriale | Nessuna criticità rilevata | |
| | | Controllo post ex | L'analisi di bilancio viene effettuata in prima battuta in occasione dell'assemblea di approvazione del bilancio e in maniera più approfondita nel rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate | Analisi di bilancio | Nessuna criticità rilevata | |
| | 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 | Formalizzati nel DUP e verificati a fine anno | Mediante controllo strategico | Nessun indicatore collegato contratto servizio | Stato di attuazione del DUP approvato dal Consiglio comunale |
| | | Indicatori | Indicatori formalizzati nel DUP, collegati agli obiettivi, e verificati a fine d'anno con relazione | | | |

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

| SOCIETA' | CONTROLLO | ATTIVITA' 2018 | MODALITA' DI CONTROLLO | CRITICITA'/ OSSERVAZIONI | PUBBLICAZIONE ESITI |
|--|-------------------------|---------------------------------|---|---|--|
| Dolomiti Ambiente S.r.l. <i>Società partecipata indirettamente, affidataria di servizio pubblico</i> | societario | Statuto | Non si applica | | |
| | | Sistema di governance | Non ricorre la fattispecie | | |
| | | Indirizzi generali | Non si applica | | |
| | economico -finanziario | Controllo ex ante | Non si applica | 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 |
| | | Controllo concomitante | Non si applica | | |
| | | Controllo ex post | Acquisizione dei documenti di rendicontazione | | |
| | efficienza ed efficacia | Contratto di servizio | Nessun aggiornamento Il contratto di servizio di igiene urbana è stato siglato in data 4.04.2002 | Insito nel controllo sulla gestione del servizio | 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 |
| | | Budget o piano finanziario | Acquisizione del piano finanziario | | Nessuna analisi e non viene acquisito il rendiconto |
| | | Obiettivi gestionali/ operativi | Espressi nel DUP e nella carta dei servizi | Mediante controllo strategico e verifica della carta dei servizi | Nessuna criticità rilevata |
| | | Indicatori | Formalizzati nel DUP e nella carta dei servizi verificati in corso e a fine d'anno tramite report | | |
| | | | | | Stato di attuazione del DUP approvato dal Consiglio comunale |

| SOCIETA' | CONTROLLO | ATTIVITA' 2018 | MODALITA' DI CONTROLLO | CRITICITA'/ OSSERVAZIONI | PUBBLICAZIONE ESITI |
|---|-------------------------|---------------------------------|---|---|--|
| Novareti S.p.A. <i>Società partecipata indirettamente, affidataria di servizio pubblico</i> | societario | Statuto | Non si applica | | |
| | | Sistema di governance | Non ricorre la fattispecie | | |
| | | Indirizzi generali | Non si applica | | |
| | economico -finanziario | Controllo ex ante | Non si applica | Insito nel controllo sulla gestione del servizio 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 |
| | | Controllo concomitante | Non si applica | | |
| | | Controllo ex post | Acquisizione dei documenti di rendicontazione | | |
| | efficienza ed efficacia | Contratto di servizio | Nessun aggiornamento Il contratto di servizio di fognatura è stato siglato in data 19.10.1998 e quello di gestione acquedotto e di distribuzione di gas naturale è stato siglato in data 8.10.1985 | | |
| | | Qualità del servizio | Carta dei servizi | | |
| | | Budget o piano finanziario | Acquisizione del piano finanziario e del rendiconto | Analisi del piano finanziario | |
| | | Obiettivi gestionali/ operativi | Espressi nel DUP | Mediante controllo strategico | |
| | | Indicatori | Individuati con la società cinque parametri monitorati annualmente a partire dal 2017 | Rilevazione annuale | |

| SOCIETA' | CONTROLLO | ATTIVITA' 2018 | MODALITA' DI CONTROLLO | CRITICITA'/ OSSERVAZIONI | PUBBLICAZIONE ESITI |
|--|------------|-----------------------|--|--|----------------------------|
| Trentino trasporti S.p.A. <i>Società partecipata affidataria di servizio</i> | societario | Statuto | L'assemblea straordinaria del 21 maggio 2018 ha deliberato l'aumento scindibile del capitale sociale ed il progetto di fusione per incorporazione della società Trentino trasporti esercizio in Trentino trasporti s.p.a. Conseguentemente è stata disposta la modifica dell'art. 5 dello statuto con il nuovo ammontare del capitale sociale. | Analisi documentazione relativa al complessivo progetto provinciale di riassetto societario, sia ai fini dell'istruttoria della deliberazione del Consiglio comunale (n. 21 d.d. 7 marzo 2018) con la quale è stata decisa la restituzione alla Provincia delle azioni di Trentino trasporti esercizio già acquisite a titolo gratuito, sia successivamente in occasione della partecipazione all'assemblea. | Nessuna criticità rilevata |
| | | Sistema di governance | Nessuna modifica | | |

| | | | | | | |
|--|-------------------------|--------------------------------|---|---|---|---|
| | | Indirizzi generali | Non vengono espressi indirizzi generali dal Comune ma dalla PAT 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. | Verifica in sede di esame del bilancio di esercizio del rispetto delle direttive provinciali | Nessuna criticità rilevata | |
| | economico-finanziario | Controllo ex ante | Non si applica | | Società di sistema soggetta a direzione e coordinamento della PAT | Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate |
| | | Controllo concomitante | Non si applica | | | |
| | | Controllo ex post | L'analisi di bilancio viene effettuata in prima battuta in occasione dell'assemblea di approvazione del bilancio e in maniera più approfondita nel rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate | Analisi di bilancio | Nessuna criticità rilevata | |
| | efficienza ed efficacia | Contratto di servizio | Nessuna modifica | | Nessuna criticità rilevata | |
| | | Qualità del servizio | La società è dotata di Carta dei servizi ed effettua indagini di customer satisfaction e Mystery client per la misurazione del livello di servizio erogato dall'azienda sulla base di parametri "oggettivi" di comparazione con altre 12 aziende di trasporto pubblico locale distribuite sull'intero territorio nazionale. | Verifica annuale di applicazione del "Manuale operativo per la gestione dell'ascolto del cittadino" | Nessuna criticità rilevata | Rapporto annuale sull'applicazione del "Manuale operativo per la gestione dell'ascolto del cittadino" |
| | | Budget o piano finanziario | Acquisizione del budget | | Non viene effettuata l'analisi sul piano finanziario | |
| | | Obiettivi gestionali/operativi | Formalizzati nel DUP e verificati a fine anno | Mediante controllo strategico | Nessuna criticità rilevata | Stato di attuazione del DUP approvato dal Consiglio comunale |
| | | Indicatori | Indicatori formalizzati nel DUP, collegati agli obiettivi, e verificati a fine d'anno con relazione | | Nessun indicatore collegato al contratto servizio | |

| SOCIETA' | CONTROLLO | ATTIVITA' 2018 | MODALITA' DI CONTROLLO | CRITICITA'/ OSSERVAZIONI | PUBBLICAZIONE ESITI |
|--|-------------------------|---------------------------------|--|---|---|
| Trentino Riscossioni S.p.A. <i>Società partecipata affidataria di servizio strumentale</i> | societario | Statuto | Adeguamento al Testo unico in materia di società pubbliche, tenendo conto delle direttive provinciali e delle disposizioni definite dalla deliberazione della Giunta Provinciale 1635/2017 | Esame del testo in vista dell'assemblea straordinaria convocata per le modifiche statutarie | |
| | | Sistema di governance | Nessuna modifica | | Nessuna criticità rilevata |
| | | Indirizzi generali | Non vengono espressi indirizzi generali dal Comune ma dalla PAT | 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 Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate |
| | | Controllo concomitante | Non si applica | | |
| | | Controllo ex post | L'analisi di bilancio viene effettuata in prima battuta in occasione dell'assemblea di approvazione del bilancio e in maniera più approfondita nel rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate | Analisi di bilancio | |
| | efficienza ed efficacia | Contratto di servizio | Nessuna modifica nel 2018 | Verifica dell'andamento della riscossione, dell'applicazione dell'aggio e del conto giudiziale | Nessuna criticità rilevata |
| | | Qualità del servizio | Contestualmente all'approvazione della Carta dei Servizi nel 2017 è stato adottato il relativo modulo per la rilevazione della soddisfazione dei cittadini disponibile sia online sia in formato cartaceo presso gli sportelli. | Verifica annuale di applicazione del "Manuale operativo per la gestione dell'ascolto del cittadino" | Nessuna criticità rilevata |
| | | Obiettivi gestionali/ operativi | Solo per la riscossione coattiva individuati nel contratto di servizio. Il contratto di servizio individua un insieme di attività (obiettivi operativi) che la Società si impegna a svolgere nell'attuazione delle funzioni alla stessa affidate, | Verifica dell'andamento della riscossione, dell'applicazione dell'aggio e del conto giudiziale | Nessuna criticità rilevata |
| | | Indicatori | Solo per la riscossione coattiva individuati nel contratto di servizio di proroga e verificati in corso e a fine anno. Nel corso del 2018 sono stati individuati indicatori di efficienza, efficacia ed economicità relativamente alla prosecuzione del contratto di riscossione coattiva. | | Nessuna criticità rilevata |

| SOCIETA' | CONTROLLO | | ATTIVITA' 2018 | MODALITA' DI CONTROLLO | CRITICITA'/ OSSERVAZIONI | PUBBLICAZIONE ESITI |
|---|-------------------------|---------------------------------|--|---|---|--|
| Informatica trentina S.p.A. <i>Società partecipata affidataria di servizio strumentale</i> | societario | Statuto | L'assemblea straordinaria ha deliberato l'aumento del capitale sociale mediante conferimento in natura delle partecipazioni in Trentino Network srl da parte della Provincia e della Regione e la fusione per incorporazione di Trentino Network srl in Informatica Trentina SpA. Lo statuto è stato pertanto modificato, in particolare agli artt. 1 (denominazione), 4 (oggetto sociale) e 7 (capitale). | Esame dei documenti relativi all'operazione ai fini dell'approvazione delle modifiche statutarie da parte del Consiglio comunale (delibera 22 maggio 2018 n. 69), nonché della successiva partecipazione all'assemblea straordinaria. | Nessuna criticità rilevata | Delibera 22 maggio 2018 n. 69 Consiglio comunale |
| | | Sistema di governance | Nessuna modifica | | | |
| | | Indirizzi generali | Non vengono espressi indirizzi generali dal Comune ma dalla PAT | 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 | Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate |
| | | Controllo concomitante | Non si applica | | | |
| | | Controllo ex post | L'analisi di bilancio viene effettuata in prima battuta in occasione dell'assemblea di approvazione del bilancio e in maniera più approfondita nel rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate | Analisi di bilancio | | |
| | efficienza ed efficacia | Contratto di servizio | 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 n. 390 di data 14.12.2009 |
| | | Qualità del servizio | La società non ha adottato la carta dei servizi né altro strumento di rilevazione della qualità | | Nessuno strumento di rilevazione della qualità | |
| | | Obiettivi gestionali/ operativi | Nessun obiettivo assegnato | | Nessun obiettivo o indicatore formalizzato | |
| | | Indicatori | Nessun indicatore assegnato | | | |

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

| SOCIETA' | CONTROLLO | ATTIVITA' 2018 | MODALITA' DI CONTROLLO | CRITICITA'/ OSSERVAZIONI | PUBBLICAZIONE ESITI |
|---|-----------------------|------------------------|--|---|--|
| Dolomiti Energia Holding S.p.A. <i>Società controllata indirettamente in cui il Comune dispone di quota di voti tra il 20% e il 50%</i> | societario | Statuto | Nessuna modifica nel 2018 | | |
| | | Sistema di governance | Non ricorre la fattispecie | | |
| | | Indirizzi generali | Non vengono espressi indirizzi generali | | |
| | economico-finanziario | Controllo ex ante | Analisi di bilancio attraverso la partecipazione al Consiglio di Amministrazione | Ai sensi del Regolamento sui controlli interni, conformemente all'art. 56 quinquies della LR 1/1993, non rientra nell'ambito di applicazione della normativa sui controlli interni. 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 | Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate |
| | | Controllo concomitante | | | |
| | | Controllo ex post | | | |

| SOCIETA' | CONTROLLO | ATTIVITA' 2018 | MODALITA' DI CONTROLLO | CRITICITA'/ OSSERVAZIONI | PUBBLICAZIONE ESITI |
|---|-----------------------|------------------------|--|--------------------------|--|
| Findolomiti Energia S.r.l. <i>Società in cui il Comune dispone di quota di voti tra il 20% e il 50%</i> | societario | Statuto | Modifiche sottoposte ad approvazione da parte del Consiglio Comunale | Nessun | Deliberazione CC 42/2014 |
| | | Sistema di governance | | | |
| | | Indirizzi generali | | | |
| | economico-finanziario | Controllo ex ante | | | Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate |
| | | Controllo concomitante | | | |
| | | Controllo ex post | Analisi di bilancio | | |

CONTROLLO DELLA QUALITA' 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,....

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 2018; in esito all'audit di conferma sono state rilevate **2 non conformità critiche** e **7 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 9001:2008 con durata triennale, è stata rinnovata nel 2016, confermata nel 2017 e nel 2018 con esito positivo della visita ispettiva (audit di sorveglianza) in cui non sono state rilevate non conformità. Nel 2018 è stata ottenuta una certificazione specifica per i servizi funerari (**UNI-EN 15.017**)
- certificazione del sistema di gestione per la qualità per il **servizio di nido d'infanzia** secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 con durata triennale, è stata rinnovata nel 2015 e confermata anche per il 2017; nel 2018 è stata rinnovata la certificazione di conformità ISO 9001 nel campo di applicazione della certificazione "progettazione ed erogazione del servizio di nido d'infanzia (settore IAF EA:38)". Contestualmente è stato effettuato il passaggio dalla ISO 9001:2008 alla nuova versione ISO 9001:2015. Nel rapporto finale di Audit non sono state rilevate non conformità maggiori o minori, non sono stati segnalati elementi di criticità. La verifica si è conclusa positivamente, il Servizio ha ottenuto il quarto rinnovo della certificazione ISO 9001 del servizio di nido d'infanzia. Sono stati evidenziati degli elementi di miglioramento quali: - collegare gli indicatori definiti per i processi al monitoraggio dei rischi e delle azioni per affrontarli; - valutare l'opportunità di aggiornare il questionario di soddisfazione per intercettare eventuali aspetti migliorabili (es: definendo un CS in ingresso ed in uscita diversificato per aspettative e per giudizi, oppure diversificato per anno, oppure raccogliendo nuove richieste dal personale operativo e di coordinamento...); - aggiornare le checklist di audit interno in relazione al 'pensiero basato sulla valutazione del rischio'.

Esiti del controllo sulle carte della qualità:

- **Attività sociali:** sono registrati tutti i valori realizzati nel 2018 rispetto agli indicatori previsti nella carta della qualità (nr. 10); i valori non sono pubblicati sul sito istituzionale; dal monitoraggio del 2017 emergevano scostamenti rispetto ai valori previsti per i tempi relativi al recapito, per i quali sono state prontamente previste delle azioni di miglioramento realizzate nel 2018. Con la riorganizzazione del 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. Il recapito tramite appuntamento è stato completamente attuato (anche per ridurre gli oggettivi disagi per i cittadini) ed avviene sempre nella giornata di martedì. Ad eccezione delle urgenze, gli appuntamenti vengono fissati entro il secondo martedì successivo per gli utenti dell'area adulti e anziani ed entro il primo martedì per le famiglie con minori. 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. Il rispetto dei tempi di attesa previsti dalla carta della qualità non è stato sempre possibile nel periodo estivo, considerata la particolare assenza del personale (polo sociale 2, area adulti e polo sociale 4, area minori). Nei mesi successivi nessun appuntamento è stato fissato oltre il secondo martedì successivo (salvo per urgenze o su richiesta del cittadino). A fine anno, non essendo stato fissato nessun appuntamento oltre il secondo martedì successivo, il tempo di attesa è stato quindi inferiore ai 15 giorni.

- **Polizia locale:** Rispetto agli standard e/o indicatori previsti (48 dati e indicatori) dal 2018 è stato rilevato il risultato raggiunto per 27 indicatori rispetto al 2017 in cui non era stato rilevato alcun risultato.
- **Servizi funerari e cimiteriali:** viene aggiornata annualmente rispetto al raggiungimento dei target rispetto a dati di attività e indicatori (n.27). La verifica degli standard viene effettuata contabilizzando i casi in cui si sono verificati degli scostamenti. Per il 2018 si è riscontrata una totale aderenza rispetto agli impegni assunti; le pochissime anomalie che si sono presentate (un paio di casi) sono state registrate e gestite tramite il sistema delle non conformità, nell'ambito del sistema di gestione della qualità secondo lo standard ISO 9001:2008.
- **Cultura – Ostello:** nel 2018 è stata modificata la carta della qualità in merito all'aggiornamento di alcune informazioni; rispetto agli 11 parametri ed indicatori previsti i risultati sono rilevati attraverso la raccolta di questionari di gradimento agli utenti e attraverso sopralluoghi sulla struttura; i risultati realizzati nel 2018 vengono pubblicati sul relativo sito internet; gli standard sono stati sempre rispettati.
- **Servizio infanzia, istruzione e sport:** Carta della Qualità del servizio di nido d'infanzia, Carta della Qualità del servizio di ristorazione nelle scuole d'infanzia provinciali: risultano rilevati e monitorati tutti gli standard previsti e realizzati nel 2018 e conseguentemente pubblicati. 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 2018 l'andamento degli standard è stato monitorato con sopralluoghi e questionario al personale insegnante per quanto riguarda la ristorazione e con indagini di customer satisfaction, rilevazione dei reclami e verifiche ispettive ed il monitoraggio del sistema di gestione della qualità per quanto riguarda i nidi d'infanzia ed i valori degli indicatori risultano sostanzialmente rispettati (rispetto a tre indicatori i valori sono leggermente sotto il parametro standard fissato ma con scostamenti minimi)
- **Biblioteca:** i dati sono costantemente presidiati e monitorati e nel 2018 risultano rilevati i valori degli indicatori relativi agli standard che risultano sostanzialmente rispettati, i risultati dei quali però non sono pubblicati. Solo in un caso il valore si è discostato dai valori standard (Preparazione dei documenti - dalla catalogazione alla disponibilità all'utente) per sopravvenute cause esterne (mancata fornitura di parte del servizio di catalogazione da parte della PAT); si è cercato di limitare i disagi agli utenti dando priorità nella catalogazione alle opere maggiormente richieste, che hanno rispettato i tempi standard di preparazione (5 giorni); in merito invece al rispetto al parametro rilevato "Incremento del patrimonio della biblioteca" la dicitura volumi non può essere necessariamente riferita solo al materiale cartaceo a stampa e ai documenti digitali, ma anche ai download dalla piattaforma MLOL che negli ultimi anni ha assunto un andamento crescente ed

estremamente significativo; inoltre, in aggiunta agli acquisti, vanno inseriti i documenti soprattutto cartacei acquisiti a titolo di scambio o donazione. Il valore di 14.162 unità va dunque integrato con i dati relativi ai documenti acquisiti con procedure diverse dall'acquisto diretto ovvero scaricati digitalmente (in attesa del dato 2018 dalla PAT).

- **Casa e residenze protette:** le rilevazioni dei risultati avvengono mediante database e sondaggi, sono stati rilevati i valori 2018 che risultano rispettati; non è effettuata alcuna pubblicazione dei valori realizzati

Esiti delle indagini sulla soddisfazione degli utenti

La rendicontazione dettagliata è disponibile anche per il 2018 nel Rapporto annuale di sintesi dei risultati e delle azioni del Manuale operativo per la gestione dell'ascolto del cittadino e nel Rapporto annuale sull'attività dell'URP in merito a segnalazioni, suggerimenti e reclami. L'ultima indagine è stata realizzata nel 2016 ed ha ottenuto un giudizio medio più che soddisfacente, pari a 7,3 con una sostanziale stabilità del giudizio espresso nelle precedenti indagini (giudizio medio 7,2 nell'indagine 2013 e 7,3 nell'indagine 2010). La sintesi dei risultati delle singole indagini è disponibile sul sito internet, nella sezione dedicata all'Area tematica Qualità Totale>Ascolto dei cittadini>Indagini di customer satisfaction. E' in corso di realizzazione la nuova indagine, i cui risultati saranno disponibili prima dell'estate 2019, in cui è stata inserita, al fine di raccogliere spunti utili anche sul percorso di digitalizzazione avviato dall'Amministrazione, una sezione specifica sulla semplificazione.

Indagini sul luogo di prestazione del servizio

Nei mesi di settembre, dicembre 2018 e febbraio 2019 è stato somministrato, presso i Servizi che hanno avviato la sperimentazione dei nuovi orari di apertura degli uffici (apertura anticipata alle 8.00 o chiusura posticipata alle 12.30) un questionario per rilevare il gradimento degli utenti. I risultati sono in corso di elaborazione.

Il Servizio Casa e Residenze protette ha effettuato un'indagine sugli utenti dell'Ufficio Casa mediante la somministrazione, nel corso dei mesi di luglio, agosto ed ottobre 2018, di un questionario ai primi 300 cittadini che presentavano domanda per l'assegnazione di un alloggio pubblico e/o il contributo integrativo. Per quanto riguarda la media generale dei punteggi si è registrato un aumento rispetto all'indagine 2016 (4,27) che nel 2018 ha raggiunto il 4,48. E' stato inoltre effettuata, dal 1° ottobre al 30 novembre 2018, un'indagine per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti dell'Ufficio Residenze protette con riferimento alle richieste di inserimento definitivo o temporaneo in Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA), Casa di Soggiorno ed Alloggio protetto. I questionari compilati sono stati 26 su 89 distribuiti, con una percentuale di restituzione pari al 29,21%. Da rilevare che l'indagine ha abbracciato un periodo di rilevazione inferiore rispetto a quella precedente e di conseguenza i riscontri numerici sono stati minori. Un unico questionario con votazioni negative ha portato ad un abbassamento della media. Non considerando tale questionario il numero ridotto delle valutazioni porterebbe da una media di 8,9 ad una media di 9,4.

Il Servizio Cultura, Turismo e Politiche giovanili ha realizzato nel periodo luglio-agosto 2018 un'indagine sull'iniziativa "Cinema in cortile". Con l'occasione veniva chiesto a chi aveva assistito anche alle serate di Contrada Larga un giudizio sul gradimento del programma della stessa. Per quanto concerne il gradimento programma: -Cinema in cortile: 33,18% buono; 56,50% ottimo; - Contrada Larga: 37,5% buono; 40,0% ottimo. Sono comunque emerse delle aree di miglioramento per cui saranno programmate delle azioni di miglioramento.

Nel 2018 sono state condotte due indagini di approfondimento: per il Servizio Biblioteca e Archivio storico con l'obiettivo di verificare l'adequazione delle collezioni di studio della Biblioteca comunale di Trento rispetto alle esigenze degli utenti, per la quale è stato dato un eccellente riscontro pressoché su tutti gli obiettivi di indagine prefissati; -il Servizio Cultura, Turismo e Politiche giovanili sul Progetto "Bambini e bambine a piedi sicuri per una mobilità sostenibile" nei percorsi casa-scuola con la finalità di capire come avviene la mobilità verso la scuola ma anche per raccogliere spunti su cosa il Comune di Trento potrebbe fare per migliorare gli spostamenti a

piedi e/o in bici.

Per quanto concerne l'andamento degli indicatori di qualità dei processi, la mappatura si è conclusa durante il 2018 e nel 2019 si renderà necessaria una complessiva operazione di verifica degli indicatori proposti, coordinamento rispetto ad indicatori già previsti con riferimento ad altri strumenti (soddisfazione utenti, certificazione qualità, carte dei servizi, controllo di gestione, piano per la prevenzione della corruzione e trasparenza, ecc.) e pianificazione delle modalità di rilevazione.

Pubblicazione degli esiti del controllo:

Monitoraggio degli indicatori:

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

Misurazione della soddisfazione degli utenti:

– Il Manuale per la gestione dell'ascolto del cittadino, pubblicato sulla pagina internet istituzionale, nel quale vengono riportati gli esiti delle rilevazioni o degli altri strumenti di ascolto nonché delle misure di miglioramento adottate;

– 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: occorre sistematizzare meglio sia l'attività di verifica o registrazione del mancato rispetto degli standard previsti dalle carte della qualità dei servizi, sia quella di pubblicazione dei relativi esiti.

CONSIDERAZIONI FINALI

L'applicazione del Regolamento sui controlli interni nel corso del 2018 ha evidenziato come:

– per i controlli in concreto già precedentemente attivati sia necessario proseguire nella loro implementazione e soprattutto nella sistematizzazione e coordinamento, anche al fine di evitare duplicazioni e sovrapposizioni;

– 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, non essendo ancora stato adottato un disciplinare generale