



COMUNE DI TRENTO

**RELAZIONE
SULL'APPLICAZIONE E SUGLI ESITI
DEI CONTROLLI INTERNI
ANNO 2019**

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	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. 10
Controllo sulle aziende e sulle società partecipate	Pag. 11
Controllo della qualità dei servizi erogati	Pag. 30
Considerazioni finali	Pag. 33

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, 2019.

E' in corso di elaborazione una rendicontazione complessiva di fine mandato, la cui presentazione al Consiglio comunale è stata rimandata in ragione dell'emergenza Covid-19, dell'annullamento delle elezioni comunali previste a maggio 2020 e della proroga del termine per la presentazione del Rendiconto di gestione.

La rendicontazione delle linee programmatiche di mandato 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 2019-2021 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 2020-2022.

Lo stato di attuazione del DUP 2019-2021 al 31.12.2019 riporta:

- lo stato di attuazione, completo e dettagliato, rispetto alle attività degli **obiettivi operativi** e la relativa **tempistica** di realizzazione, collegati agli **obiettivi strategici**
- l'andamento degli **indicatori** di impatto sia relativi agli obiettivi strategici che a quelli operativi;
- 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 2019-2021 è possibile sintetizzare l'attuazione degli obiettivi strategici ed operativi in una percentuale di avanzamento che per il 2019 è pari a **86%** (nel 2018 era 80% e nel 2017 era 66%). Tale percentuale, se riferita ai soli obiettivi con attività previste con scadenza entro il 2019 sale al **94%**.

01 Politiche sociali e familiari: **86%** (96% per le attività con scadenza 2019)

02 Sicurezza e vivibilità: **87%** (86% per le attività con scadenza 2019)

03 Cultura, turismo e sviluppo economico: **90%** (92% per le attività con scadenza 2019)

04 Città del sapere, giovane, universitaria, sportiva: **97%** (98% per le attività con scadenza 2019)

05 Urbanistica e territorio: **77%** (93% per le attività con scadenza 2019)

06 Mobilità: **58%** (93% per le attività con scadenza 2019)

07 Ambiente: **73%** (89% per le attività con scadenza 2019)

08 Innovazione: **93%** (99% per le attività con scadenza 2019)

09 Organizzazione: **92%** (95% per le attività con scadenza 2019)

nr. indicatori elaborati: 249

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 2019.

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 2019 ha verificato la proposta di PEG 2020.

Ad agosto 2019 è stato elaborato il monitoraggio semestrale del PEG approvato con concluso di Giunta n. 489 del 09.09.2019, funzionale anche alla proposta di variazione verificata dal Nucleo di valutazione e successivamente approvata dalla Giunta con deliberazione n. 157 del 9.09.2019.

Il monitoraggio al 31.12.2019 degli 88 obiettivi e delle 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 in videoconferenza a causa dell'emergenza Covid-19 nelle giornate del 25 e 26 marzo e del 2 e 9 aprile). Alla Giunta è stato presentato 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 extracontabili consente anche l'elaborazione di analisi specifiche su tematiche di interesse.

Nella seduta del 9 settembre 2019 la Giunta ha approvato con proprio concluso n. 490 il Rapporto di gestione 2018, che è stato consegnato ai Revisori dei conti ed al Consiglio comunale.

È stata resa disponibile quindi ai Servizi di merito la reportistica di costo e provento .

Esiti del controllo

Sulla base della documentazione relativa al Monitoraggio annuale del PEG 2019 è possibile sintetizzarne l'attuazione come segue:

- Percentuale di realizzazione degli obiettivi: **77%**
- Percentuale di avanzamento degli obiettivi: **89%**
- Percentuale di rispetto della tempistica dell'intero processo di realizzazione delle opere: **87%**.

Reportistica prodotta:

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

Rapporto di gestione: relativo all'anno 2018

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

Criticità rilevate: alcuni piccoli aggiustamenti rispetto al nuovo sistema di classificazione della contabilità analitica rispetto all'armonizzazione contabile; modifiche del processo di realizzazione delle opere pubbliche conseguenti ad aggiornamenti dei principi contabili hanno richiesto analisi ed approfondimenti per adeguare il monitoraggio delle tempistiche programmate.

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 2019 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). Sulla base della determina dirigenziale n. 1/27 del 2018 ed in particolare al Disciplinare ivi allegato, nel 2019 sono stati estratti 128 atti: 43 atti relativi all'ultimo trimestre 2018, 42 atti relativi al primo quadrimestre 2019 e 43 atti relativi al secondo quadrimestre 2019. Gli atti estratti sono stati quindi 128 e per ciascuno è stato prodotto un report di analisi: 92 report sono stati redatti entro il 31.12.2019, altri 14 entro il 31.01.2020 e ulteriori 21 entro il 28.02.2020, mentre per un report il controllo è ancora in corso.

Esiti del controllo successivo

Il controllo successivo relativo all'anno 2019 ha riguardato:

- **128** atti campionati,
- **0** segnalazioni di presunta illegittimità o grave irregolarità,
- **65** riscontri di irregolarità (pari al 51% degli atti controllati – nel 2018 risultava pari al 69% e nel 2017 su un campione sperimentale risultava pari al 59%), di cui per nessun atto è stata richiesta integrazione della determinazione presupposta all'atto, per 50 sono state segnalate osservazioni sostanziali/indicazioni pro futuro e per 15 sono state segnalate correzioni minime/refusi,
- rispetto ai 50 rilievi di irregolarità in **2** casi il dirigente non ha ritenuto di dare risposta alle osservazioni formulate all'esito dei controlli.
- in **1** caso il Servizio ha proceduto all'annullamento espresso della determinazione segnalata in quanto atto giuridicamente esistente ancorché non efficace

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

Criticità rilevate: l'attività di controllo, vista la molteplicità delle strutture coinvolte e la varietà degli atti sottoposti al controllo, ha impegnato lo staff di controllo in approfondimenti normativi ed istruttori in diversi campi. Talvolta è stato necessario richiedere chiarimenti ai Servizi che hanno collaborato in maniera attiva. Gli esiti dell'attività di controllo hanno evidenziato elementi di maggior criticità con riferimento alla macrocategoria “Determinazioni a contrarre e contratti”. A seguito della cessazione del Segretario Generale è stata conferita al Direttore Generale, a decorrere dal 27 settembre 2019 e fino alla nomina del nuovo Segretario Generale, l'incarico e la responsabilità del coordinamento delle attività connesse all'effettuazione dei controlli successivi di regolarità amministrativa, con riorganizzazione del carico di lavoro del personale incaricato dei controlli. Nel corso del 2019 si è regolarmente provveduto alle estrazioni ed effettuazione dei controlli relativi agli atti del primo e secondo quadri mestre 2019, secondo quanto previsto e nel rispetto delle disposizioni del piano dei controlli, mentre si è ritenuto con determina n. 17 del 20 febbraio 2020, di sospendere l'estrazione e svolgimento dei controlli relativi agli atti del terzo quadri mestre 2019 in attesa della presentazione in servizio del nuovo Segretario generale il quale potrà confermare le modalità ed il piano già definiti e riprenderne la corretta attuazione ovvero apportare eventuali modifiche (nel frattempo sono comunque fatte salve tutte le informazioni ed attivati tutti gli accorgimenti necessari a rendere comunque possibile l'estrazione).

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 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

- **383** deliberazioni controllate su un totale di 383 atti istruiti (il 100% degli atti)
- **10** riscontri di irregolarità (pari al 2,6% degli atti controllati) ai quali è stato dato parere sfavorevole (le irregolarità riguardavano aliquote IVA errate, errata o incompleta imputazione della spesa e dell'entrate, errati richiami ad atti precedenti e normativa, mancata indicazione tempistica pagamenti), tutti sanati attraverso l'istruzione di una nuova proposta corretta come da indicazioni
- **0** atti approvati con parere sfavorevole

Esiti del controllo successivo

- **2.781** determinazioni ed atti di gestione controllati corrispondenti a tutti gli atti adottati dai Dirigenti (pari al 100%)
- **50** riscontri di irregolarità (pari all'1,8% degli atti controllati) ai quali è stato dato parere sfavorevole, tutti sanati attraverso l'istruzione di una nuova determinazione/atto di gestione (le irregolarità riguardavano il mancato rispetto dei principi contabili, indicazioni da parte del Servizio di merito per modifiche della determinazione all'origine, mancata copertura finanziaria della spesa, errata imputazione della spesa e dell'entrate, errati richiami ad atti precedenti e normativa, quadri economici di spesa con importi errati, mancanza dati finanziari, errata indicazione importi, mancato rispetto principio contabile relativo alle spese ed entrate in partite di giro, imputazioni a capitolo errato, indicazione modalità di pagamento da correggere, aliquota IVA errate)

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, delle variazioni di esigibilità riguardanti il fondo pluriennale vincolato, delle variazioni riguardanti l'utilizzo della quota vincolata del risultato di amministrazione, 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
- **12** attestazioni
- **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:

<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 Azienda speciale consorziale Trento-Sopramonte	Gestione degli impianti sportivi 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 Novareti Spa Trentino Trasporti Spa Trentino Riscossioni Spa Trentino Digitale Spa Consorzio dei Comuni Trentini	Gestione dei rifiuti urbani Servizio idrico integrato e distribuzione gas naturale Trasporto pubblico locale Riscossione coattiva delle entrate tributarie e non tributarie Gestione e riscossione delle violazioni amministrative Servizi informatici diversi 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	

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, 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 2019		MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI	PUBBLICAZIONE ESITI
Azienda speciale per la gestione degli impianti sportivi - ASIS <i>Azienda controllata</i>	societario	Statuto	Nel 2019 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	Espressi tramite DUP e Piano programma, ne viene verificata l'applicazione in corso d'anno, semestralmente ed annualmente	Sono state effettuate delle verifiche e, nel corso della gestione, sono state analizzate le relazioni tecnico economiche semestrali e annuali 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	L'analisi viene effettuata sul Piano Programma (2019-2020 – Aggiornamento 2019 approvato con deliberazione C.C. n.68 del 21.05.2019 e da ultimo modificato con deliberazione C.C. n.168 del 5.11.2019), sul Bilancio preventivo economico (annuale 2019 e triennale 2019-2021 approvato con deliberazione G.C. n.76 del 29.04.2019 e da ultimo modificato con deliberazione G.C. n.202 del 21.10.2019) e sul budget (approvato dal Consiglio comunale con deliberazioni 68/2019- 140/2019 e 168/2019) Un momento di raccordo tra ASIS 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 2019 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 C/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.	Analisi di bilancio sottoposta alla GC. Piano programma e budget approvati dal Consiglio comunale	Elementi di approfondimento: scadenze delle omologazioni dei vari campi da calcio nella fase di programmazione e delle risorse per investimenti onde evitare l'impossibilità della fruizione degli stessi	Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate 2019
		Controllo ex ante				
		Controllo concomitante	Tramite analisi di report trimestrali e valutazione degli indicatori		Analisi dei report	Nessuno scostamento significativo
		Controllo ex	Tramite analisi della relazione tecnico-economica trimestrale, semestrale ed	Analisi delle relazioni	Nessuno	

SOCIETÀ	CONTROLLO	ATTIVITÀ 2019		MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI	PUBBLICAZIONE ESITI
efficienza ed efficacia	post	annuale comprensiva anche dell'attuazione del piano programma. Nel 2019 analizzati 4 report di cui due trimestrali, uno semestrale ed uno annuale.		tecnico-economiche	scostamento significativo	
	Contratto di servizio	Nessuna modifica nel 2019			Nessuna criticità rilevata	
	Qualità del servizio	Strumenti: Carta dei servizi, Check list ed indagini specifiche, certificazione UNI EN ISO, tavoli di ascolto, rilevazione reclami, lamentele e suggerimenti Ulteriore strumento di verifica della qualità del servizio è lo stato di attuazione al 31.12.2019 degli indirizzi presenti nel Piano Programma 2019-2020 – aggiornamento 2019		Rilevazione annuale della soddisfazione dell'utente prevista dal contratto di servizio	Alcune criticità rilevate nel monitoraggio annuale della qualità percepita e soddisfazione degli utenti per cui sono state individuate azioni di miglioramento	Rapporto annuale sull'applicazione del "Manuale operativo per la gestione dell'ascolto del cittadino"
	Obiettivi gestionali/operativi	Espressi nel DUP e nel Piano programma (DUP 2019-2020- Obiettivi operativi e Piano Programma 2019-2020) e verifica sullo stato di attuazione del contratto di servizio tramite la Relazione tecnico economica anno 2019		Mediante controllo strategico per DUP e mediante report per Piano programma	Nessuna criticità rilevata	Stato di attuazione del DUP approvato dal Consiglio comunale
	Indicatori	Formalizzati nel DUP e nel Piano programma				

OSSEVAZIONI: 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 (nel 2019 Relazioni annuali 2015 - 2016 - 2017)

SOCIETÀ	CONTROLLO	ATTIVITÀ 2019		MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI	PUBBLICAZIONE ESITI
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 sono stati formalizzati nel DUP 2019-2021 e trasmessi a Presidente, Direttore e al Revisore dei conti (lettera prot. n. 36368 d.d. 6.2.2019) La verifica dell'applicazione degli indirizzi generali effettuata nel 2019 con riferimento alla voce "Vincoli di spesa" si riferisce all'esercizio 2018. 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. 23408 d.d. 25.01.2019). 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. 23429 d.d. 25.01.2019). 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	
			Sul Bilancio di previsione 2019-2021 (con nota integrativa e relazioni di Presidente e Revisore) e sul Piano programma dei lavori 2019 (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.
		economico -finanziario	Controllo ex ante			Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate 2019
			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 (Statuto dell'Azienda, art. 22) Il raccordo con l'Azienda in sede di programmazione delle risorse avviene in occasione della predisposizione del bilancio di previsione del Comune nel quale vengono stanziate le somme a titolo di trasferimento di parte corrente e/o di parte straordinaria in base alla relazione sul fabbisogno presentata dall'Azienda stessa	Monitoraggio costante mediante confronto informale con il servizio di merito	
		Controllo ex post	Analisi del Rendiconto di gestione. Nell'anno 2019 il documento, relativo all'esercizio finanziario 2018, è stato trasmesso a maggio, dopo l'approvazione in assemblea (nota prot. n. 119974 d.d. 6.5.2019).	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	La verifica sullo svolgimento del servizio, in termini di andamento degli indicatori previsti, mancando contratto di servizio e carta dei		
		Qualità del servizio	Nessuno strumento di rilevazione della qualità del servizio	Nessuno strumento individuato		

SOCIETÀ	CONTROLLO	ATTIVITÀ 2019	MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI	PUBBLICAZIONE ESITI
Farmacie comunali S.p.A. <i>Società controllata affidataria di servizio</i>	societario	Statuto			
		Sistema di governance	Nessuna modifica nel 2019		Nessuna criticità rilevata
		Valutazione rischio aziendale	L'amministrazione ha esplicitato negli indirizzi alla società Farmacie comunali S.p.A. (nota prot. 36366 d.d. 06.02.2019) di provvedere alla predisposizione del documento di valutazione del rischio aziendale in occasione dell'approvazione del bilancio d'esercizio 2019.		
		Indirizzi generali	Espressi tramite DUP 2019-2021 e con comunicazione a Presidente, Direttore e al Presidente del Collegio sindacale (lettera prot. n. 36366 d.d. 06.02.2019). La verifica dell'applicazione degli indirizzi generali effettuata nel 2019 con riferimento alla voce "Vincoli di spesa" si riferisce all'esercizio 2018. 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 (nota prot. 23422 d.d. 25.01.2019). 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. 23441 d.d. 25.01.2019). Il Servizio ha preso atto delle rispettive attestazioni in occasione dell'esame dei documenti di bilancio Sono stati verificati i commi 2 e 3 sul reclutamento del personale. 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. 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	Verifica dell'applicazione dopo la chiusura dell'esercizio e in vista dell'approvazione del bilancio	Nessuna criticità rilevata
		Controllo ex ante	Acquisizione di piano industriale e budget approvati dalla Conferenza tra Enti. Gli atti di programmazione vengono esaminati dalla Conferenza degli enti (organismo deputato al controllo analogo della società in house) e inviati all'Amministrazione prima dell'inizio dell'esercizio.	Analisi delle note previsionali in sede di conferenza tra enti	Nessuna criticità rilevata
	economico - finanziario	Controllo concomitante	Tramite bilancio semestrale (nota prot. 218568 d.d. 27.08.2019) e 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 prot. n. 200910 d.d. 01.08.2019).	Analisi report e bilancio semestrale e redazione di relazione su andamento della gestione	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 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 all'assemblea di approvazione del bilancio. Viene effettuata inoltre l'analisi di bilancio, che nel 2019 è stata effettuata in prima battuta in occasione dell'assemblea di approvazione del bilancio chiuso	Analisi di bilancio e redazione di relazione interna sull'andamento della gestione	Nessuna criticità rilevata
					Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate 2019

		al 31.12.2018 e in maniera più approfondita nel Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate dal Comune di Trento 2019.			
efficienza ed efficacia	Contratto di servizio	Nessuna modifica nel 2019		Nessuna criticità rilevata	
	Qualità del servizio	La società è dotata di Carta dei servizi. La Società (nota prot. n. 3061 d.d. 13.01.2020) ha comunicato di non aver potuto svolgere alcuna azione di ascolto del cittadino nel 2019, ancora per problemi di tipo tecnico nello sviluppo della "App" a ciò destinata che sarà disponibile durante i primi mesi del 2020.	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 2019-2021 e comunicati (lettera prot. n. 36366 d.d. 06.02.2019) a Presidente, Direttore e al Presidente del Collegio sindacale e verificati in corso e a fine d'anno con relazione	Mediante strategico controllo	Alcuni obiettivi non sono stati raggiunti per ragioni tecniche, impedimenti normativi, cause esterne	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 (non con riferimento alla convenzione di affidamento, che non contiene indicatori).			

SOCIETÀ	CONTROLLO	ATTIVITÀ 2019			MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI	PUBBLICAZIONE ESITI				
Trentino mobilità S.p.A. <i>Società controllata affidataria di servizio</i>		Statuto			Modifiche sottoposte ad approvazione da parte del Consiglio Comunale	Nessuna criticità rilevata					
		Sistema di governance	Nessuna modifica nel 2019								
		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					
		societario	Indirizzi generali	Formalizzati nel DUP 2019-2021 e comunicati a Presidente, direttore e Presidente del Collegio sindacale (lettera prot. n. 36362 d.d. 06.02.2019). La verifica dell'applicazione degli indirizzi generali effettuata nel 2019 con riferimento alla voce "Vincoli di spesa" si riferisce all'esercizio 2018. 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 (nota prot. 23415 d.d. 25.01.2019). 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. 23437 d.d. 25.01.2019). Il Servizio ha preso atto delle rispettive attestazioni in occasione dell'esame dei documenti di bilancio.		Verifica dell'applicazione dopo la chiusura dell'esercizio e in vista dell'approvazione del bilancio	Nessuna criticità rilevata				
				Sono stati verificati i commi 2 e 3 sul reclutamento del personale; 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. 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							
		economico -finanziario	Controllo ante	ex	Acquisizione del piano industriale e del budget Gli atti di programmazione vengono esaminati dalla Conferenza degli enti (14.12.2018)	Analisi del piano industriale in sede di conferenza tra enti	Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate 2019				
			Controllo concomitante		La società ha inviato, come da indicazioni fornite a inizio anno, il bilancio semestrale (nota prot. 232317 d.d. 13.09.2019) 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.						
			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 all'assemblea di approvazione del bilancio. Nel 2019 l'analisi è stata effettuata in prima battuta in occasione dell'assemblea di approvazione del bilancio chiuso al 31.12.2018 e in maniera più approfondita nel Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate dal Comune di Trento 2019.						
		efficienza ed efficacia	Contratto servizio	di	Nessuna modifica nel 2019 È stato acquisito il budget 2019 su cui è stata effettuata l'analisi riscontrando alcuni punti di attenzione in merito alla gestione dell'Area Camper per cui sono state individuate una serie di azioni per incrementare l'occupazione ed	Relazione sulla gestione a corredo del bilancio di esercizio e bilancio semestrale e	Nessuna criticità rilevata				

		in merito alla Cooperativa Car Sharing per cui si verifica il possibile passaggio in Trentino Trasporti	relazione sull'andamento della gestione		
	Qualità del servizio	Carta dei servizi		Nessuna criticità rilevata	
	Obiettivi gestionali/operativi	Formalizzati nel DUP e verificati a fine anno	Mediante strategico controllo	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		al di	

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

SOCIETÀ	CONTROLLO	ATTIVITÀ 2019			MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ 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			La società è controllata al 100% da società quotata (Dolomiti Energia Holding SpA) pertanto non è soggetta alla normativa sui controlli interni	
	economico -finanziario	Controllo ex ante	Non si applica	Insito controllo gestione servizio	nel sulla del	Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate 2019	
		Controllo concomitante	Non si applica				
		Controllo ex post	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 2019 è stato effettuato l'esame del bilancio chiuso al 31.12.2018, e i principali dati sono contenuti nel Rapporto 2019.		Analisi di bilancio		
	efficienza ed efficacia	Contratto di servizio	Nessun aggiornamento nel 2019 Il contratto di servizio di igiene urbana è stato siglato in data 4.04.2002 Le informazioni raccolte ed i controlli effettuati rispetto allo svolgimento del servizio nel corso dell'anno (2019) sono rendicontate nel report prodotto nei primi mesi dell'anno successivo (2020)			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 In seguito alle novità normative introdotte da ARERA nel 2019 il termine per l'approvazione del Piano Economico Finanziario 2020 non è più il 31 dicembre 2019 ma il 30 aprile 2020			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		Le azioni relative al miglioramento qualità imballaggi leggeri e all'avanzamento delle attività di accertamento saranno contenute nel Piano Economico Finanziario 2020	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				

SOCIETÀ	CONTROLLO	ATTIVITÀ 2019		MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ 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			
		Valutazione rischio aziendale	Non si applica			
		Indirizzi generali	Non si applica			
	economico -finanziario	Controllo ex ante	Non si applica	Insito nel controllo 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	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 2019 è stato effettuato l'esame del bilancio chiuso al 31.12.2018, e i principali dati sono contenuti nel Rapporto 2019.	Analisi di bilancio		
	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		I contratti non disciplinano modalità di controllo	
		Qualità del servizio	Carta dei servizi		Nessuna criticità rilevata	
		Budget o piano finanziario	Acquisizione del piano finanziario e del rendiconto	Analisi del piano finanziario	Nessuna criticità rilevata	
		Obiettivi gestionali/ operativi	Espressi nel DUP	Mediante controllo strategico	Nessuna criticità rilevata	Stato di attuazione del DUP approvato dal Consiglio comunale
		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	Rilevazione annuale	Nessuna criticità rilevata	

SOCIETÀ	CONTROLLO	ATTIVITÀ 2019			MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI	PUBBLICAZIONE ESITI	
Trentino Trasporti S.p.A. <i>Società partecipata affidataria di servizio</i>	societario	Statuto	Nessuna modifica nel 2019			Modifiche sottoposte ad approvazione da parte del Consiglio Comunale	Nessuna criticità rilevata	
		Sistema di governance	Riapprovazione convenzione di governance a seguito della fusione per incorporazione di Trentino Trasporti Esercizio S.p.A. in Trentino Trasporti S.p.A. (deliberazione CC n. 43 del 27.03.2019). In base alla nuova interpretazione dello statuto e della convenzione di governance espressa dal socio di maggioranza Provincia autonoma di Trento, il patto parasociale che garantisce al Comune di Trento un proprio rappresentante nel consiglio di amministrazione è scaduto.					
		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		
		Indirizzi generali	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 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 2018			Non di competenza comunale Relazione al bilancio di esercizio	Nessuna criticità rilevata	
		Controllo ante	ex	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.			Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate 2019	
	economico -finanziario	Controllo concomitante		Peraltro nel 2019 il comitato di indirizzo non era ancora operativo (ai sensi della nuova convenzione sottoscritta)				
		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. Nel 2019 l'analisi è stata effettuata in prima battuta in occasione dell'assemblea di approvazione del bilancio chiuso al 31.12.2018 e in maniera più approfondita nel Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate dal Comune di Trento 2019.				
		efficienza ed efficacia	Contratto servizio	di	Firmata nuova convenzione n. 29819 dd. 04.09.2019 Acquisito il budget 2019 è stata necessaria la rideterminazione della spesa con determinazione del Servizio competente per la gestione del contratto di servizio (n. 80/32 dd. 19.12.2019) L'andamento della gestione del budget è stato rilevato con il Rendiconto economico (prot. n. 295657/2019 dd. 19.11.2019)	Rendiconto economico	Nessuna criticità rilevata	
		Qualità del servizio			La società è dotata di Carta dei servizi ed effettua indagini di customer satisfaction e Mistery client per la misurazione del livello di servizio erogato dall'azienda sulla base di parametri "oggettivi" di comparazione con con altre	Verifica annuale di applicazione del "Manuale operativo per la gestione dell'ascolto"	Nessuna criticità rilevata	

		14 aziende e un'Agenzia di trasporto pubblico locale distribuite sull'intero territorio nazionale.	del cittadino"		
	Obiettivi gestionali/operativi	Formalizzati nel DUP e verificati a fine anno Atto Aggiuntivo sperimentazione linea Sopramonte – Candriai (deliberazione della Giunta comunale n. 228 dell'11.11.2019)	Mediante strategico	controllo	Un obiettivo non raggiunto per cause esterne Nessun indicatore collegato al contratto servizio al di
	Indicatori	Indicatori formalizzati nel DUP, collegati agli obiettivi, e verificati a fine d'anno con relazione Indicatori rispetto alla sperimentazione della linea Sopramonte - Candriai			Stato di attuazione del DUP approvato dal Consiglio comunale

SOCIETÀ	CONTROLLO	ATTIVITÀ 2019		MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI	PUBBLICAZIONE ESITI
Trentino Riscossioni S.p.A. <i>Società partecipata affidataria di servizio strumentale</i>	societario	Statuto	Nessuna modifica nel 2019	Esame del testo in vista dell'assemblea straordinaria convocata per le modifiche statutarie	Nessuna criticità rilevata	
		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		
		Indirizzi generali	Non vengono espressi indirizzi generali dal Comune ma dalla PAT 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 2018	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 2019
		Controllo concomitante	Non si applica			
		Controllo ex post	Nel 2019 l'analisi di bilancio è stata effettuata in prima battuta in occasione dell'assemblea di approvazione del bilancio chiuso al 31.12.2018 e in maniera più approfondita nel Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate dal Comune di Trento 2019.	Analisi di bilancio		
	efficienza ed efficacia	Contratto di servizio	Nessuna modifica nel 2019 Il monitoraggio svolta consistente nell'estrazione e rielaborazione di dati dal programma Risconet, al fine di valutare l'andamento dell'attività di riscossione coattiva da parte della Società effettuato semestralmente.	Verifica dell'andamento della riscossione, dell'applicazione dell'aggio e del conto giudiziale	Nessuna criticità rilevata	Rapporto annuale sull'applicazione del "Manuale operativo per la gestione dell'ascolto del cittadino"
		Qualità del servizio	Carta dei Servizi e 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. Il monitoraggio del 2019 è stato effettuato in data 08.01.2020, finalizzato a verificare l'andamento della riscossione negli anni (da settembre 2013), il rispetto di quanto richiesto con contratto di servizio ed evidenziare possibili	Verifica dell'andamento della riscossione, dell'applicazione dell'aggio e del conto giudiziale	Nessuna criticità rilevata	

		inadempimenti da parte della Società. È stato acquisito il controllo del conto giudiziale anno 2019.			
	Indicatori	Gli indicatori sono stati individuati all'interno del contratto di servizio n. 605/terzi di data 28.12.2017 ed i relativi target sono stati verificati in corso e a fine anno senza rilevare scostamenti.		Nessuna criticità rilevata	

SOCIETÀ	CONTROLLO	ATTIVITÀ 2019		MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI	PUBBLICAZIONE ESITI
Trentino Digitale S.p.A. Società partecipata affidataria di servizio strumentale	societario	Statuto	Nessuna modifica nel 2019	Esame da parte del Consiglio comunale	Nessuna criticità rilevata	
		Sistema di governance				
		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, che è stata fatta senza rilevare criticità			
		Indirizzi generali	Non vengono espressi indirizzi generali dal Comune ma dalla PAT. 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 2018	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 2019
		Controllo concomitante	Non si applica			
		Controllo ex post	Nel 2019 l'analisi è stata effettuata in prima battuta in occasione dell'assemblea di approvazione del bilancio di Trentino Digitale chiuso al 31.12.2018 e in maniera più approfondita nel Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate dal Comune di Trento 2019.	Analisi di bilancio		
	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 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	CONTROLLO	ATTIVITÀ 2019		MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI	PUBBLICAZIONE ESITI
Consorzio dei comuni <i>Società partecipata affidataria di servizio strumentale</i>	societario	Statuto	Nessuna modifica nel 2019			
		Sistema di governance	Non ricorre la fattispecie			
		Valutazione rischio aziendale	Nella relazione, datata 29 maggio 2019, e approvata dall'assemblea dei soci del 24 luglio 2019 assieme al bilancio di esercizio, si legge che "Il Consiglio di amministrazione offre, in ogni caso, riscontro del monitoraggio effettuato, con riferimento alla data di chiusura di ciascun esercizio, nell'ambito della relazione annuale sul governo societario. A ciò si provvede a partire dal documento predisposto in occasione dell'approvazione del bilancio consuntivo 2019". Non sono emersi elementi di criticità		Nessuna criticità rilevata	
		Indirizzi generali	Non si applica			
	economico -finanziario	Controllo ex ante	-			Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate 2019
		Controllo concomitante	società cooperativa in house della quale il Comune è socio con il 0,51% del capitale			
		Controllo ex post	Viene effettuata l'analisi del bilancio in occasione della redazione del Rapporto annuale sulle aziende e società partecipate dal Comune di Trento	Analisi di bilancio	Nessuna criticità rilevata	
	efficienza ed efficacia	Contratto di servizio	Rinnovato il contratto di servizio di Responsabile della protezione dei dati personali a scadenza 31.12.2019 per un altro anno (deliberazione GC n. 2 del 13.01.2020). Il servizio risulta essere stato correttamente e positivamente svolto	Verifica sull'esatto adempimento dei singoli contratti stipulati ai fini della liquidazione	Nessuna criticità rilevata	Deliberazione GC n. 73 di data 7.05.2018
		Qualità del servizio	La società non ha adottato la carta dei servizi e non viene effettuata una rilevazione specifica rispetto al contratto in oggetto, ma la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza relativa al servizio di attività formativa erogato dal Consorzio		Nessuno strumento di rilevazione della qualità	
		Obiettivi gestionali/operativi	Sono stati assegnati gli obiettivi gestionali indicati nel contratto di servizio approvato con deliberazione GC n. del 13.01.2020 e successivamente formalizzato tramite scambio di corrispondenza		Nessuna criticità rilevata	
		Indicatori	Per la tipologia contratto non è necessario individuare indicatori in quanto la verifica del raggiungimento degli obiettivi gestionali/operativi è effettuata in sede liquidazione del corrispettivo		Nessun indicatore formalizzato	

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 2019		MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ 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 2019	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	Analisi di bilancio attraverso la partecipazione al Consiglio di Amministrazione	Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate
		Sistema di governance	Non ricorre la fattispecie			
		Valutazione rischio aziendale	Non si applica			
		Indirizzi generali	Non vengono espressi indirizzi generali			
	economico -finanziario	Controllo ex ante	Conoscenza della programmazione e dell'andamento semestrale della Società attraverso la partecipazione al Consiglio di amministrazione della holding FinDolomiti energia Srl, socio di riferimento di Dolomiti Energia Holding (47,76%)			
		Controllo concomitante	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 effettua comunque oltre al controllo societario il controllo economico-finanziario ex post nei termini sopra descritti (v. nota punto 3.8). Nel 2019 l'analisi è stata effettuata in prima battuta in occasione dell'assemblea di approvazione del bilancio chiuso al 31.12.2018 e in maniera più approfondita all'interno del Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate dal Comune di Trento 2019. 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.			
		Controllo ex post				

SOCIETÀ	CONTROLLO	ATTIVITÀ 2019		MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ 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	Nessuna modifica	Modifiche sottoposte ad approvazione da parte del Consiglio Comunale	Nessun	Deliberazione CC 42/2014
		Sistema di governance	Non ricorre la fattispecie			
		Valutazione rischio aziendale	Non è stata effettuata			
		Indirizzi generali	Non vengono espressi indirizzi generali			
	economico -finanziario	Controllo ex ante	Per il tipo di attività svolta, che consiste esclusivamente nella gestione della partecipazione in Dolomiti Energia Holding S.p.A. dei soci Comune di Trento, Comune di Rovereto e Trentino Sviluppo S.p.A., la società non ha documenti di programmazione economico-finanziaria né gestionale e dunque non sono previsti obblighi di rendicontazione.		Analisi di bilancio	Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate
		Controllo concomitante				
		Controllo ex post	Acquisizione dei documenti di rendicontazione Nel 2019 l'analisi è stata effettuata in prima battuta in occasione dell'assemblea di approvazione del bilancio chiuso al 31.12.2018 e in maniera più approfondita all'interno del Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate dal Comune di Trento 2019.			

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,....

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 2019; in esito all'audit di conferma sono state rilevate **0 non conformità** e **8 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, nel 2018 e nel 2019 con esito positivo della visita ispettiva (audit di sorveglianza) in cui non sono state rilevate non conformità né raccomandazioni. 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** 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 2019. 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:

- **Attività sociali:** sono registrati tutti i valori realizzati nel 2019 rispetto agli indicatori previsti nella carta della qualità (nr. 10); i valori non sono pubblicati sul sito istituzionale; 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. 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.
- **Polizia locale:** rispetto agli standard e/o indicatori previsti (48 dati e indicatori) nel 2019 ne sono stati rilevati i risultati per 36 (nel 2018 erano stati rilevati i risultati raggiunti per 27 indicatori): non sono stati rilevati i valori per 9 indicatori mentre per 3 (relativi ai controlli sui funghi) non sussiste più l'attività. I risultati non sono pubblicati sul sito istituzionale.
- **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 2019 si è riscontrata una totale aderenza rispetto agli impegni assunti.

- **Cultura – Ostello:** rispetto ai 26 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 2019 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: è stata aggiornata con Delibera G.C. 74 d.d. 29.04.2019. L'aggiornamento si è reso necessario al fine di adeguare il testo, che da ultimo era stato modificato nel 2012, in particolare per quanto riguarda alcuni riferimenti teorici e normativi nel frattempo modificati e alcuni indicatori riformulati anche a seguito della revisione della documentazione educativa. Risultano rilevati e monitorati tutti gli standard previsti che nel 2019 risultano rispettati. Il rispetto degli standard ed indicatori avviene tramite indagini di customer satisfaction, programma reclami, monitoraggio SGQ, verifiche ispettive. I risultati sono stati pubblicati sul sito e sulle bacheche per i genitori.

Carta della Qualità del servizio di ristorazione nelle scuole d'infanzia provinciali: risultano rilevati e monitorati tutti gli standard previsti e realizzati nel 2019 e conseguentemente pubblicati. Il rispetto degli standard ed indicatori avviene tramite controlli dei cuochi, sopralluoghi del personale amministrativo, dietista, personale HACCP, check list dietista.
- **Biblioteca:** i dati sono costantemente presidiati e monitorati e nel 2019 risultano rilevati i valori dei 13 indicatori relativi agli standard che risultano sostanzialmente rispettati (gli scostamenti sono migliorativi per l'orario della sede di Povo mentre nel caso del Bibliobus sono dovuti a riorganizzazione del servizio), i risultati dei quali però non sono pubblicati. La rilevazione del rispetto degli standard viene effettuata tramite controlli a campione.
- **Casa e residenze protette:** le rilevazioni dei risultati avvengono mediante strumenti di ricognizione interni; sono stati rilevati tutti i valori 2019 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 2019 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.

Nel 2019 si è svolta l'indagine generale sui servizi comunali a domanda individuale e collettiva che ha rilevato un giudizio medio più che soddisfacente, pari a 7,6 con un miglioramento rispetto al giudizio medio registrato con le indagini precedenti (giudizio medio 7,3 nell'indagine 2016, 7,2 nell'indagine 2013 e 7,3 nell'indagine 2010). L'indagine comprendeva, al fine di raccogliere spunti utili anche sul percorso di digitalizzazione avviato dall'Amministrazione, una sezione specifica sulla semplificazione. 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.

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: la media generale degli utenti che lo hanno ritenuto utile è stata pari all'81,63% per l'orario posticipato e del 66,67% per quelli con orario anticipato, positive anche le percentuali di soddisfazione e di adeguatezza delle informazioni (rispettivamente oltre il 78% e l'87%). In merito ai servizi on-line l'utenza sembra preferire ancora il contatto con l'operatore.

Il Servizio Casa e Residenze protette ha effettuato un'indagine sugli utenti dell'Ufficio Casa mediante la somministrazione, tra settembre e dicembre 2019, di un questionario ai primi 300 cittadini che presentavano domanda per l'assegnazione di un alloggio pubblico e/o il contributo al canone di affitto. Il giudizio complessivo attribuito agli uffici è più che buono (4,49 su 5) in linea rispetto alle indagini precedenti (4,27 nel 2016 e 4,48 nel 2018).

Il Servizio Cultura, Turismo e Politiche giovanili ha realizzato nel periodo luglio-agosto 2019 un'indagine sulle iniziative “Cinema in cortile” e “Contrada Larga”. Il punto di forza emerso riguarda il gradimento del programma: per Cinema in cortile è ottimo per il 53,49% e buono per il 40,0% buono, mentre per Contrada Larga è ottimo per il 45,98% e buono per il 41,61%. Sono comunque emerse delle aree di miglioramento per cui saranno programmate delle azioni di miglioramento. Il Servizio ha realizzato inoltre nel periodo 23 novembre 2019 – 6 gennaio 2020 un'indagine di soddisfazione sulle iniziative di animazione previste all'interno della Piazza dei Bambini durante il periodo natalizio 2019/2020 dalla quale è emerso che i laboratori sono stati apprezzati, in particolare per l'attenzione verso i bambini, così come la loro gratuità ed è stato espresso un apprezzamento sia per gli animatori che per l'Amministrazione comunale.

Per altre indagini e rilevazioni si rimanda al Rapporto annuale di sintesi dei risultati e delle azioni 2019 del Manuale operativo per la gestione dell'ascolto del cittadino.

Per quanto concerne l'andamento degli indicatori di qualità dei processi, la mappatura in gran parte conclusa durante il 2018 ha richiesto nel 2019 alcuni aggiornamenti o nuove mappature. È stata effettuata una verifica complessiva degli indicatori proposti, anche 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.) ed in particolare al monitoraggio dei tempi medi dei procedimenti.

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:

- Rapporto annuale di sintesi dei risultati e delle azioni 2019 del Manuale operativo 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 2019 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, 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.