



COMUNE DI TRENTO

**RELAZIONE  
SULL'APPLICAZIONE E SUGLI ESITI  
DEI CONTROLLI INTERNI  
ANNO 2024**

**Comune di Trento**

**Direzione Generale**

*Casa del Capitolo*

*Via Belenzani, 18 - 38122, Trento*

*tel. 0461-884148*

*direzione.generale@comune.trento.it*

## **Indice**

PREMESSA.....	4
CONTROLLO STRATEGICO.....	6
CONTROLLO DI GESTIONE.....	8
CONTROLLO DI REGOLARITÀ AMMINISTRATIVA.....	10
CONTROLLO DI REGOLARITÀ CONTABILE.....	13
CONTROLLO DEGLI EQUILIBRI FINANZIARI.....	15
CONTROLLO SULLE AZIENDE E SULLE SOCIETÀ PARTECIPATE NON QUOTATE.....	16
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI.....	40
CONSIDERAZIONI FINALI.....	44

## **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 20 dicembre 2024, n. 5) 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 n. 1/28 del 04.11.2024, approvando il "Piano dei controlli anni 2024 - 2027" e il "Disciplinare sui controlli successivi di regolarità amministrativa".

Per quanto riguarda il controllo successivo di regolarità contabile, il Servizio Risorse finanziarie ha dato indicazioni ai Servizi con circolare nr. 1 del 09.01.2017.

La Direzione Generale, con concluso della Giunta comunale nr. 4 del 08.01.2018 e con propria determinazione nr. 2 del 05.02.2018, ha disciplinato operativamente i controlli di propria diretta competenza (controllo strategico, di gestione e di qualità) ed il suo ruolo di coordinamento rispetto agli adempimenti di monitoraggio e rendicontazione dell'applicazione del sistema dei controlli, in particolare rispetto alle responsabilità e scadenze dei vari Servizi coinvolti.

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

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

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

trasmissione alla Corte dei conti della Relazione annuale del Sindaco sull'applicazione dei controlli interni.

## **CONTROLLO STRATEGICO**

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

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

Il controllo strategico avviene mediante verifica dell'attuazione di:

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

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

Il **DUP 2024-2026** è impostato in base alle 13 aree strategiche e coerentemente con le linee strategiche definite dalle Linee programmatiche di mandato 2020-2025. La **coerenza** degli obiettivi strategici ed operativi **del DUP rispetto alle Linee programmatiche** è stata certificata dal Collegio dei revisori dei conti nell'espressione del proprio parere sulla proposta di DUP sulla base di una matrice di raccordo.

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

Nel corso dell'anno è stata effettuata la verifica dello stato di attuazione degli obiettivi operativi e strategici del DUP 2024-2026 al primo semestre e a fine anno la verifica dello stato di attuazione al 31.12.2024 riportante:

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

La verifica dello stato di attuazione del DUP è allegato parte integrante del Rendiconto di gestione 2024.

### **Esiti del controllo**

Sulla base della documentazione relativa allo stato di attuazione del DUP 2024-2026 è possibile sintetizzare l'attuazione degli obiettivi strategici ed operativi in una percentuale di avanzamento che per il 2024 è pari al **90%** (era pari al 84% nel 2023)

Stato di attuazione per area strategica:

- 1) Siamo verdi e verticali: 87%
- 2) Siamo comunità: 88%
- 3) Siamo una città turistica!: 100%
- 4) Siamo la città dei festival: 100%
- 5) Siamo sportivi: 88%
- 6) Siamo in movimento: 81%
- 7) Ricerca, lavoro e ict: 100%
- 8) Siamo cultura: 100%
- 9) Una città che pensa giovane: 91%
- 10) Siamo bellezza: 80%
- 11) Siamo in provincia: 100%
- 12) Siamo in Europa e nel mondo: 100%
- 13) Amministrazione comunale: 100%

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

**Osservazioni e criticità rilevate:** nessuna.

## **CONTROLLO DI GESTIONE**

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

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

Il controllo di gestione avviene mediante:

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

Il Piano integrato di attività e organizzazione PIAO 2024, contenente gli obiettivi di performance, è stato approvato dalla Giunta comunale con deliberazione n. 36 del 12 febbraio 2024.

In fase di impostazione del PIAO è garantita la coerenza con il DUP in quanto ogni obiettivo di performance del PIAO 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.

A luglio 2024 è stato elaborato il monitoraggio semestrale del PIAO 2024 funzionale alla proposta di variazione degli obiettivi approvata dalla Giunta con deliberazione n. 217 del 29 luglio 2024.

Il monitoraggio al 31.12.2024 dei 118 obiettivi di struttura e delle posizioni organizzative è stato elaborato e messo a disposizione del Nucleo di valutazione per la valutazione delle prestazioni dirigenziali (le sedute del Nucleo ed i colloqui con i dirigenti si sono svolti nelle giornate del 13 e 14 febbraio 2025). Alla Giunta verrà presentato entro aprile il documento relativo al monitoraggio degli obiettivi del PIAO 2024.

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 collegato alla Rendicontazione delle Linee programmatiche di mandato, PIAO e relativo monitoraggio, Rapporto di gestione).

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

Nella seduta del 8 agosto 2024 la Giunta ha approvato il Rapporto di gestione 2023, nella versione comunicativa e pensata per una più chiara illustrazione ai cittadini, pubblicato sulla rete civica comunale nella sezione dedicata ai bilanci di rendicontazione e quindi in "Amministrazione trasparente".

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

### **Esondazione**

Sulla base della documentazione relativa al Monitoraggio annuale del PIAO 2024 è possibile sintetizzarne l'attuazione come segue:

- Percentuale complessiva di realizzazione degli obiettivi: **95%**
- 118 obiettivi monitorati
- 86 completati al 100% e 23 con un grado di realizzazione superiore al 70%

Reportistica prodotta:

- dati extracontabili: 39 trimestrali, 6 quadrimestrali, 24 annuali
- lavori pubblici: 22
- costi e proventi: 25 annuali

Rapporto di gestione: relativo all'anno 2023 (versione comunicativa e versione dettagliata ad uso interno).

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

**Osservazioni e criticità rilevate:** nessuna.

## **CONTROLLO DI REGOLARITÀ AMMINISTRATIVA**

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

*Disciplina delle modalità di espletamento del controllo successivo di regolarità amministrativa e  
Piano dei controlli interni anni 2024-2027 approvati con determinazione n. 1/28 del  
04.11.2024*

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/della dirigente responsabile della struttura competente. Tutti i provvedimenti approvati nel 2024 dalla Giunta e dal Consiglio sono stati accompagnati da parere favorevole di regolarità del/la Dirigente competente.

Il **controllo successivo di regolarità amministrativa** è esercitato sotto la direzione del/la Segretario/a generale o del/la Vicesegretario/a 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, in linea con quanto definito nel nuovo piano dei controlli successivi di regolarità amministrativa approvato con determinazione della Segretaria Generale n. 1/28 di data 04.11.2024, avviene ad estrazione casuale, effettuata a mezzo del modulo informatizzato di StrategicPA, che prevede l'inserimento del numero complessivo di atti da controllare, quale base di estrazione del campione, e l'indicazione del numero complessivo degli atti da controllore a quadri mestre (n. 42 per il primo e n. 43 per il secondo e il terzo) per un totale di atti estratti all'anno pari a 128. L'applicativo, secondo l'algoritmo di calcolo, elabora il verbale di estrazione con l'indicazione degli atti oggetto di controllo.

Il Piano dei controlli e il Disciplinare (rispettivamente allegati 1 e 2 alla determina n. 1/28 del 2024) non stabiliscono una percentuale ma un numero fisso di atti da controllare; in via ordinaria n. 128 atti estratti distribuiti in n. 3 sessioni di controllo, rispettivamente corrispondenti ai quadri mestri controllati, e precisamente n. 42 atti la prima, n. 43 atti la seconda e n. 43 atti la terza.

Per l'anno 2024 è stata effettuata solo l'estrazione relativa alla prima sessione di controllo per un totale di n. 42 atti, prevedendo poi nel corso degli anni 2025 e 2026 il recupero di tutte le sessioni del 2024 al fine di completare i 128 atti annuali (come previsto dal Piano dei controlli anni 2024-2027).

Il Nuovo Piano dei controlli 2024-2027 introduce delle novità rispetto al precedente. Le estrazioni, sempre su base quadri mestrale, vedono il controllo di una unica tipologia di atti, che potrà essere oggetto di ulteriore controllo – decorsi almeno due quadri mestri - laddove si rendesse opportuno verificare l'efficacia delle azioni correttive di criticità in precedenza rilevate. In questo modo viene garantita la tempestività sia nell'attuazione che nella conferma della loro efficacia.

Il controllo di verifica, quindi, in caso di criticità, potrà essere ripetuto a distanza di due quadri mestri,

anche con riferimento a determinate tipologie di atti rientranti nella categoria omogenea, ovvero solo a determinati Servizi di merito, come indicato nel Piano dei controlli anni 2024-2027.

### **Esiti del controllo successivo**

Il controllo successivo relativo all'anno 2024 ha riguardato:

- **42** atti campionati,
- **42** atti relativamente ai quali è stato espresso **parere positivo**,
- **0** atti recanti "non conformità" tali da richiedere integrazioni e correzioni.
- **40** atti su cui sono state riscontrate complessive **72** irregolarità (con riferimento a ciascuno dei 9 parametri applicati ai 42 atti esaminati, comportando la valutazione di complessivi n. 378 parametri, di cui 0 parametri oggetto di "**osservazioni sostanziali**" e 72 parametri recanti "**opportunità di miglioramento – osservazioni minimali**" (pari al **19%** del totale). Il "punteggio medio" ottenuto dai 42 atti in controllo (con riferimento ai 378 parametri) risulta pari a 96,17/100 (come da report estratto dall'applicativo informatico).

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

### **Nota di carattere generale: adozione del nuovo piano dei controlli successivi di regolarità amministrativa**

Nel 2024 è stato approvato un nuovo piano dei controlli successivi di regolarità amministrativa con Determina della Segretaria Generale n. 1/28 di data 4.11.2024 recante: "Controllo Successivo di Regolarità Amministrativa. Adozione Nuovo Piano dei Controlli Interni Anni 2024-2027", funzionale ad una maggiore flessibilità operativa, nel quale hanno trovato idonea valorizzazione, nell'individuazione dei criteri e modalità di verifica, i dati relativi agli esiti del completamento del primo piano dei controlli successivi di regolarità amministrativa di cui alle determinate n. 37/2020 e 23/2023, nonché le analisi conseguenti all'utilizzo a regime dal 2023 dell'applicativo informatico dedicato.

Il nuovo piano ha ritenuto perseguitibile per l'anno 2024 il controllo di n. 42 sui 128 annualmente previsti, in relazione all'attivazione delle verifiche solo a partire da ottobre 2024, prevedendo peraltro (allegato 1 alla determina 1/28) di completare il controllo sui restanti n. 86 atti del 2024 nel corso dei successivi anni 2025 e 2026, compatibilmente con lo stabilizzarsi della situazione organizzativa e l'incremento del numero di unità del gruppo di controllo.

Il Nuovo Piano ha introdotto alcune novità.

1) Le estrazioni, sempre su base quadrimestrale, vedono il controllo di una unica tipologia di atti, che potrà essere oggetto di ulteriore controllo – decorsi almeno due quadrimestri - laddove si rendesse opportuno verificare l'efficacia delle azioni correttive di criticità in precedenza rilevate. In questo modo si garantisce la tempestività sia nell'attuazione che nella conferma della loro efficacia.

2) Il controllo di verifica, in caso di criticità, potrà essere ripetuto a distanza di due quadrimestri, anche con riferimento a determinate tipologie di atti rientranti nella categoria omogenea, ovvero solo a determinati Servizi di merito, come indicato nell'allegato 1 alla citata Determina, operazione facilitata dall'utilizzo dell'applicativo informatico.

3) I referti sulle verifiche, inviati ai dirigenti di merito a seguito del controllo, costituiscono diretta estrazione e report dell'applicativo informatico. Le schede di controllo sui singoli atti riportano, ora, in maniera analitica, le valutazioni assegnate a ciascuno dei 9 parametri di controllo contenuti nella scheda di verifica (documento b "Scheda tipo di verifica – parametri di controllo" allegato al "Disciplinare sui controlli successivi di regolarità amministrativa"), oltre che il punteggio complessivo ottenuto dall'atto di cui al punto 4).

4) Gli atti riportano, poi, un punteggio complessivo di regolarità, calcolato dall'algoritmo dell'applicativo, in funzione di eventuali osservazioni minimali, osservazioni sostanziali, giudizi negativi riportati dai singoli parametri di controllo. In questo modo è più facile comprendere "dove" le censure siano state rilevate sul singolo atto; tanto sia per le funzioni di controllo della Segretaria generale sia per gli eventuali interventi correttivi messi in atto dai dirigenti di merito. Pertanto il punteggio 100 corrisponde all'assenza di alcun rilievo sull'atto, sia come osservazione sostanziale che come osservazione minimale.

## **CONTROLLO DI REGOLARITÀ CONTABILE**

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

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

Il controllo avviene mediante:

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

Su ogni proposta di deliberazione sottoposta alla Giunta ed al Consiglio che comporti riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'Ente, il/la 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/la responsabile del servizio finanziario mediante apposizione del visto di regolarità contabile, che condiziona l'esecutività della stessa determinazione.

### **Eredi del controllo preventivo**

- **496** deliberazioni controllate su un totale di 496 atti istruiti (il 100% degli atti)
- **7** riscontri di irregolarità (pari al 1,4% degli atti controllati) ai quali è stato dato parere non favorevole (parere sfavorevole richiesto dal Servizio: impegni di spesa errati, allegati parte integrante da correggere/integrare), tutti sanati attraverso l'istruzione di una nuova proposta corretta come da indicazioni.

### **Eredi del controllo successivo**

- **2.841** determinazioni ed atti di gestione adottati dai Dirigenti (pari al 100% degli atti istruiti)
- **35** riscontri di irregolarità (pari al 1,2% degli atti controllati) su determinazioni e atti dei Dirigenti su cui è stato espresso visto contabile non favorevole (indicazione da parte del servizio di merito per modifiche delle determine all'origine, errata quantificazione della spesa, errata o non completo accertamento dell'entrate, mancanza riferimenti corretti, spesa adeguamenti aspetti fiscali (IVA o altro), errori di testo, motivazioni con complete).

In caso di irregolarità, a fronte del parere sfavorevole, si danno indicazioni puntuali al Servizio su come istruire correttamente la determinazione o l'atto di gestione dal punto di vista contabile.

Sono stati effettuati controlli sulle casse degli agenti contabili.

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

**Osservazioni e criticità rilevate:** nessuna.

## **CONTROLLO DEGLI EQUILIBRI FINANZIARI**

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

Il controllo avviene mediante:

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

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

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

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

### **Esiti della verifica degli equilibri finanziari:**

- **tutte** le deliberazioni del Consiglio comunale. Il controllo degli equilibri finanziari è oggetto di specifica attestazione del bilancio e delle sue variazioni, del rendiconto della gestione, della verifica del permanere degli equilibri, nonché nel momento in cui si verifica il pareggio di bilancio in base alla normativa vigente.
- **23** attestazioni. Nell'esercizio 2024: approvazione Bilancio di previsione, Rendiconto della gestione, numero 11 variazioni di bilancio del Consiglio Comunale (variazione per progressioni orizzontali del personale dipendente, arretrati 2021-2022 e competenza 2024, variazione per lavori Punto d'incontro e protezione civile, variazione per contributo ministeriale per Trento capitale europea del volontariato 2024 e progetto PNRR per la cybersicurezza, assestamento generale e salvaguardia equilibri di bilancio, variazione per contributo lavori allo stadio Briamasco, variazione per aumento capitale di datazione di ASIS per conferimento diritto di superficie, variazione di Ottobre, variazione per modifica modalità di finanziamento contributo conto impianti ad ASIS, variazione per acquisizione in trattativa diretta p.f. 211/21 C.C. Trento), numero 1 riaccertamento parziale, numero 1 riaccertamento ordinario, numero 4 variazioni di esigibilità (numero 2 con delibera della Giunta Comunale e numero 2 con Determinazione dirigenziale), numero 4 variazione per applicazione risultato di amministrazione.
- **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*

*Indicazioni operative del Servizio Sviluppo urbano, sport e sani stili di vita con nota prot. n. 278413 del 07.10.2022 per implementazione del sistema di monitoraggio degli obiettivi delle Società partecipate attraverso una nuova check list.*

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 di proprietà, o nella disponibilità del Comune di Trento.
	Azienda speciale consorziale Trento-Sopramonte	Gestione del patrimonio agro-silvo-pastorale, delle risorse naturali e ambientali e promozione della salvaguardia, tutela, gestione e valorizzazione delle risorse territoriali
	Farmacie comunali Spa	Servizio farmaceutico comunale
	Trentino Mobilità Spa	Gestione della sosta a pagamento e altri servizi connessi alla mobilità urbana
società partecipate, anche indirettamente, affidatarie di servizi pubblici o servizi strumentali, a prescindere dalla quota di partecipazione del Comune	Dolomiti Ambiente Srl	<i>Servizio pubblico - Gestione dei rifiuti urbani</i>
	Novareti Spa	<i>Servizio pubblico - Servizio idrico integrato e distribuzione gas naturale</i>
	Trentino Trasporti Spa	<i>Servizio pubblico - Trasporto pubblico locale</i>
	Trentino Riscossioni Spa	<i>Servizio strumentale - Riscossione coattiva delle entrate tributarie e non tributarie; Gestione e riscossione delle violazioni amministrative</i>
	Trentino Digitale Spa	<i>Servizio strumentale - Servizi informatici</i>
	Consorzio dei Comuni Trentini	<i>Servizio strumentale - Responsabile protezione dati personali</i>
società nelle quali il Comune,	Dolomiti Energia Holding Spa	

direttamente o indirettamente, dispone di una quota di voti, esercitabili in assemblea, compresa tra 20% e 50%	FinDolomiti Energia Srl	
---	-------------------------	--

Sintesi dell'applicazione dei controlli che vengono esercitati:

*controllo societario*

dal Servizio Sviluppo urbano, sport e sani stili di vita per tutte le società e aziende speciali

*controllo economico finanziario*

*controllo di efficienza ed efficacia* dai Servizi di merito: Sviluppo urbano, sport e sani stili di vita; Sostenibilità e transizione ecologica; Innovazione e transizione digitale; Corpo di Polizia locale Trento - Monte Bondone; Risorse finanziarie e patrimoniali; Opere di urbanizzazione primaria; Progetto mobilità e rigenerazione urbana; Segreteria generale

### **Pubblicazione degli esiti dei controlli**

Oltre alla presente relazione la pubblicazione degli esiti del controllo economico finanziario avviene in maniera dettagliata per tutte le aziende e società partecipate con il "Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate" disponibile sul sito comunale.

Gli esiti del controllo di efficienza ed efficacia relativo alla realizzazione degli obiettivi operativi assegnati alle aziende e società nel Documento Unico di programmazione sono pubblicati sul sito comunale in occasione del Rendiconto di gestione, come stato di attuazione del DUP.

**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 2024	MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI	
<b>Azienda speciale per la gestione degli impianti sportivi - ASIS</b>		Statuto Sistema di governance Valutazione rischio aziendale	Non si sono rese necessarie modifiche statutarie o del sistema di governance Non si applica	Nessuna criticità rilevata	
<i>Azienda controllata</i>	societario	Indirizzi generali	Espressi tramite DUP e Piano programma, ne viene verificata l'applicazione in corso d'anno, semestralmente ed annualmente  DUP 2024-2026– Obiettivi operativi; approvato con deliberazione del C.C. 19.12.2023 n. 112 e successive variazioni, in tema di trasparenza e vincoli di spesa.  Piano Programma 2024-2026 Del C.C. 29.07.2024 n.85	Verifiche e, nel corso della gestione, analisi delle relazioni tecnico economiche trimestrali e annuale previste dal Contratto di servizio che forniscono indicazioni in merito al rispetto degli indirizzi generali.	Nessuna criticità rilevata  Pubblicazione degli esiti: Piano Programma e bilancio pubblicati sul sito di ASIS
	economico-finanziario	Controllo ex ante	L'analisi è stata effettuata su:  1. Piano Programma 2024–2026 del C.C. 29.07.2024 n.85. 2. Bilancio preventivo economico annuale 2024 e triennale 2024–2026 approvato con deliberazione di G.C. 18.12.2023 n. 395.  Elementi di approfondimento.  La chiusura nel 2023 del Centro sportivo Manazzon, comprendente anche una piscina interna ed un lido esterno con vasche di diversa metratura, oltre ad incidere su costi e ricavi, ha richiesto di rivedere la programmazione delle aperture su tutti gli impianti natatori (da sett. 2024 è stata confermata l'apertura alle ore 6.00 agli utenti provvisti di abbonamento e anticipata alle ore 7 l'apertura al pubblico individuale nelle giornate di sabato e domenica).  Il calendario delle scadenze delle omologazioni dei vari campi da calcio ha richiesto un'attenta programmazione degli interventi di rifacimento del manto dei campi, prevedendo le risorse necessarie nell'ambito del triennio 2024–2026.  Le risorse complessive messe a disposizione dell'Azienda sono state approvate dal Consiglio comunale con le seguenti deliberazioni:  - 21.12.2023 n. 138 - trasferimento corrente di € 7.144.000,00; - 13.12.2024 n. 69- contributo per investimenti su impianti di proprietà comunale di € 6.877.046,82 e contributo per investimenti su aree concesse in diritto di superficie di € 3.252.661,54	Analisi di bilancio sottoposta alla GC. Piano programma e budget approvati dal Dirigente e dal Consiglio comunale.	Elementi di approfondimento su chiusure e nuove gestioni
		Controllo concomitante	È stata effettuata l'analisi di report semestrali e valutazione degli indicatori, senza rilevare scostamenti significativi rispetto agli standard, agli indicatori e ai target	Analisi dei report	Nessuno scostamento

SOCIETÀ	CONTROLLO	ATTIVITÀ 2024	MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI
		Nel corso dell'anno 2024 è pervenuto il report annuale della gestione 2023, il bilancio d'esercizio 2023 approvato, il report semestrale 2024 e il report relativo al terzo trimestre 2024. L'analisi effettuata sul bilancio d'esercizio 2023 ha riguardato in particolare il confronto tra risorse previste a bilancio e costi sostenuti, accertando la motivazione degli eventuali scostamenti. L'analisi dei report periodici invece rappresenta il momento di verifica in corso d'anno dell'andamento delle voci di entrata e di spesa al fine di accertare il mantenimento degli equilibri di bilancio e l'eventuale necessità di integrazione delle risorse messe a disposizione.	Analisi delle relazioni tecnico-economiche	significativo  Nessuno scostamento significativo
efficienza ed efficacia	Contratto servizio	Il contratto di servizio 29.12.2024 n. 33200 racc., modificato con atto aggiuntivo 27.09.2024 n. 33874 racc., disciplina il Controllo economico materiale e di qualità, secondo quanto previsto dall'art. 24: "A.S.I.S. trasmette al Comune, entro la fine del secondo mese successivo a ciascun trimestre, una relazione tecnico economica sull'andamento della gestione e sull'analisi di eventuali cause di scostamento dalle previsioni di bilancio approvate dal Comune nonché sull'andamento degli utilizzi e sugli esiti delle verifiche ispettive interne a mezzo delle check list riferite ai livelli di servizio nel rispetto di quanto previsto dalla Carta della qualità dei Servizi aziendale. Il Comune può effettuare, in qualsiasi momento, senza preavviso e con le modalità ritenute più opportune, monitoraggi e controlli sulla gestione del contratto di servizio e sul rispetto degli indicatori dei livelli di servizio definiti nella carta della qualità dei servizi. Al termine dei controlli sarà redatto apposito verbale sottoscritto dalle parti. Per i controlli il Comune può avvalersi delle stesse check list utilizzate da A.S.I.S. in modo da correlare l'esito delle proprie verifiche ispettive con quelle svolte da A.S.I.S.. A.S.I.S. è obbligata a fornire al personale incaricato dal Comune per i controlli la massima collaborazione, consentendo in ogni momento il libero accesso ad ogni parte degli impianti sportivi ed a fornire ogni documentazione ed informazione completa e veritiera che ritenga opportuno acquisire. Il Comune può realizzare indagini sulla soddisfazione dell'utenza, singola o associata, informando A.S.I.S. dei risultati. Il Comune, ai sensi dell'art. 30 del Regolamento comunale sui controlli interni approvato dal Consiglio comunale con deliberazione 23.11.2016 n. 136, esercita il controllo societario,economico-finanziario e di efficienza/efficacia con le seguenti modalità: a) verifica i documenti contabili e di programmazione trasmessi ai sensi dello Statuto e del presente contratto di servizio; b) valuta la documentazione prevista al comma 3 del presente articolo; c) effettua sopralluoghi e valuta gli esiti dei monitoraggi e dei controlli sugli impianti sportivi; d) effettua sopralluoghi sugli impianti sportivi ed esamina la documentazione tecnica e contabile relativa agli interventi di cui all'art. 22 (Investimenti sugli impianti sportivi) che hanno interessato l'impianto." Il controllo sugli adempimenti previsti dal contratto di servizio è avvenuto in modo costante durante tutto l'anno 2024. Alcuni controlli specifici vengono effettuati dopo la trasmissione da parte di A.S.I.S., nei tempi stabiliti dal Contratto di Servizio e dallo Statuto, dei seguenti documenti: 1. Relazione tecnica economica (trimestrale - semestrale – annuale) inviata da A.S.I.S.; 2. Bilancio di previsione e consuntivo e documenti di programmazione (Piano Programma) 3. Documentazione contabile relativa agli interventi straordinari conclusi nell'anno 4. Proposte relative ad aperture/chiusure, orari, tariffe e altri documenti inerenti la gestione	Analisi della relazione tecnica economica trimestrale semestrale inviata da A.S.I.S;  Analisi dei documenti contabili e di programmazione trasmessi ai sensi dello Statuto e del Contratto di servizio.  Verifica della documentazione contabile relativa agli interventi straordinari conclusi nell'anno.	Nessuna criticità rilevata

SOCIETÀ	CONTROLLO	ATTIVITÀ 2024	MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI
		I controlli vengono effettuati analizzando i dati trasmessi alla luce degli indirizzi gestionali assegnati, del servizio richiesto e dei dati storici.		
	Obiettivi operativi DUP	Gli obiettivi operativi per l'anno 2024 sono stati formalizzati nel DUP 2024-2026. Tutti gli obiettivi sono stati raggiunti. Per quanto riguarda l'obiettivo di avviare a regime la gestione di nuovi impianti sportivi in precedenza classificati come aree verdi nei parchi e giardini del territorio comunale ed ora assegnati ad A.S.I.S., l'Azienda per il campo tennis di Vigo Meano ha provveduto a sostituire il manto erboso, ma non ha individuato alcuna realtà locale disponibile alla custodia delle chiavi e sta valutando possibili collaborazioni con altri soggetti.	Verifica stato di attuazione DUP semestrale e annuale	Obiettivo avviare a regime la gestione di nuovi impianti sportivi in precedenza classificati come aree verdi nei parchi e giardini del territorio comunale
	Richieste ulteriori dell'Ente	Non effettuate		
	Monitoraggio dei costi dei servizi	Nel corso del 2024 il Servizio di merito ha verificato periodicamente l'andamento dei costi dei servizi forniti, effettuando anche l'analisi degli scostamenti rispetto al budget/preventivo.	Analisi delle relazioni tecnico-economiche	
	qualità del servizio e gestione delle segnalazioni	Strumenti: Carta dei servizi, ASIS ha inoltre individuato e attivato, attraverso una procedura definita in fase di ottenimento della certificazione ISO 9001, una nuova modalità informatizzata per gestire sistematicamente le segnalazioni da parte dell'utenza, riducendo i tempi e facilitando il monitoraggio dei disservizi. Il Comune invia le segnalazioni e i reclami ad A.S.I.S. nel caso riguardanti aspetti di competenza, richiedendo un riscontro dell'avvenuta gestione degli stessi: nel 2024 A.S.I.S. ha gestito le segnalazioni pervenute all'Amministrazione comunale e quelle ricevute direttamente. Si è tenuto conto degli esiti del monitoraggio dei reclami/segnalazioni ai fini dell'assegnazione degli obiettivi operativi all'Azienda	Rilevazione annuale della soddisfazione dell'utente prevista dal contratto di servizio	Nessuna criticità rilevata
	condivisione interna di informazioni sulla gestione del servizio	Non sono emerse problematiche o novità dal punto di vista normativo, fiscale,economico, gestionale che incidono sulla gestione del servizio.  Nel corso del 2024 l'Amministrazione ha partecipato ed è stata ammessa al Bando Sport e Periferie anno 2024 promosso dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per lo Sport per la ristrutturazione del centro sportivo sito in loc. Piedicastello-Vela a Trento. Il progetto esecutivo è stato predisposto da ASIS e prevede costi totali di euro 1.805.200,00 l'importo massimo finanziabile per i Comuni fra 100.000 e 300.000 abitanti è pari a 1.000.000,00. Inoltre con la sottoscrizione del V atto aggiuntivo – modificativo dell'Accordo di programma per la realizzazione "Casa dello Sport" ed altri interventi su compendi sportivi nel comune di Trento - la Provincia di Trento ha finanziato per euro 1.500.000,00 un investimento presso lo Stadio Briamasco (sostituzione del campo calcio in erba naturale con un idoneo campo in erba sintetica, realizzazione struttura coperta di allenamento a servizio delle squadre e realizzazione di area per costruzione di temi di tattica di gioco).		



SOCIETÀ	CONTROLLO	ATTIVITÀ 2024	MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI
<b>Azienda speciale consorziale Trento - Sopramonte</b>	societario	Statuto	Non si sono rese necessarie modifiche statutarie	Nessuna criticità rilevata
		Sistema di governance	Non ricorre la fattispecie	
		Valutazione rischio aziendale	Non si applica	
		Indirizzi generali	Gli indirizzi per l'anno 2024 sono stati formalizzati nel DUP 2024-2026 e nella lettera d.d. 07.02.2024 indirizzata a Presidente, Direttore e, p.c., al Revisore dei conti in tema di trasparenza, anticorruzione, comportamento dei dipendenti, limiti di assunzione del personale e vincoli di spesa.  La verifica dell'applicazione degli indirizzi generali effettuata nel 2024 con riferimento alla voce "Vincoli di spesa" si riferisce all'esercizio 2023. 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. Analogamente, il Revisore dei conti è invitato a dare evidenza della vigilanza svolta sul rispetto dei suddetti vincoli nella propria relazione allegata al rendiconto. 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
		Controllo ex ante	Gli atti di programmazione dell'Azienda Forestale acquisiti nel 2024 sono il bilancio di previsione 2024-2026 (con nota integrativa, relazioni del Presidente e del Revisore) ed il Piano programma dei lavori 2024. Non sono stati rilevati elementi di approfondimento e/o criticità.	Esame del rendiconto di gestione dell'esercizio finanziario precedente. Nel 2024 l'esame è stato effettuato nel "Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate dal Comune di Trento 2024". Nel 2024, ai fini della redazione del bilancio consolidato, sono stati acquisiti i dati dall'Azienda in quanto appartenente al perimetro di consolidamento.
	economico-finanziario	Controllo concomitante	La rilevazione dell'andamento della gestione delle risorse è insita nello stesso rapporto tra l'Amministrazione e l'Azienda in quanto quest'ultima è finanziata in via prevalente dal Comune di Trento (statuto dell'Azienda, art. 22). Il monitoraggio pertanto è costante durante tutto l'anno e avviene in diverse occasioni di confronto anche informale con il Servizio.	Pubblicazione esiti: Piano programma e bilanci preventivi e rendiconti pubblicati sul sito dell'Azienda forestale.
		Controllo ex post	Viene analizzato il rendiconto di gestione. Nell'anno 2024 il documento, relativo all'esercizio finanziario 2023, è stato trasmesso, dopo l'approvazione in assemblea. L'analisi è stata effettuata rilevando i principali dati relativi a entrate ed uscite, costi del personale e finanziamenti.	
	efficienza ed efficacia	Contratto di servizio	Non ricorre la fattispecie	
		Obiettivi operativi DUP	Gli obiettivi operativi per l'anno 2024 sono stati formalizzati nel DUP 2024-2026.  L'obiettivo relativo alla ricognizione del patrimonio aziendale in vista di una possibile revisione del modello organizzativo non è stato completato ma sono state svolte tutte le attività di raccolta dati propedeutiche anche con il coinvolgimento della Provincia Autonoma di Trento e del Comune di Trento, con la prospettiva di sviluppare l'interfaccia sul programma informatico patrimoniale nel corso del 2025. L'obiettivo non è stato riproposto nel DUP 2025-2027.  L'obiettivo della progettazione della tematizzazione e valorizzazione di alcuni sentieri sul Monte Bondone non è stato raggiunto entro il 31/12/2024 in quanto nessuna delle proposte pervenute a seguito della pubblicazione del bando è stata giudicata idonea. L'intenzione condivisa con l'amministrazione comunale è di	Mediante controllo strategico  Obiettivi: ricognizione del patrimonio aziendale; progettazione della tematizzazione e valorizzazione sentieri sul Monte Bondone; recupero

		<p>riproporre un nuovo bando nel 2025. L'obiettivo non è stato riproposto nel DUP 2025-2027 ma è contemplato nel Piano programma lavori dell'Azienda per l'anno 2025.</p> <p>L'obiettivo relativo al recupero di una delle caverne presenti lungo il sentiero Trincee del Palon non è stato completato in quanto sul primo progetto presentato è stato formulato parere negativo da parte del Museo Storico della Guerra di Rovereto, referente scientifico della Soprintendenza dei Beni culturali; nel corso del 2025 sarà quindi elaborata una nuova soluzione, in accordo con il Museo stesso. L'obiettivo non è stato riproposto nel DUP 2025-2027 ma è contemplato nel Piano programma lavori dell'Azienda per l'anno 2025.</p>		di una delle caverne lungo il sentiero Trincee del Palon
	Richieste ulteriori dell'Ente	Non effettuate		
	Monitoraggio dei costi dei servizi	Non effettuato. Il Servizio analizza gli scostamenti in corso d'anno e a fine esercizio rispetto al bilancio di previsione, ma tale analisi si riferisce all'andamento economico-finanziario generale dell'Azienda e non specificamente ai costi di erogazione del servizio.		
	Qualità del servizio e gestione delle segnalazioni	Non ricorre la fattispecie. Il Servizio non dispone di informazioni circa segnalazioni, reclami o altre forme di feedback dell'utenza che, peraltro, risultano essere gestiti dall'Azienda attraverso la piattaforma SensorCivico del Comune ( <a href="#">link sul sito istituzionale dell'Azienda</a> ). Non si dispone dell'informazione circa lo svolgimento di indagini di soddisfazione del personale interno.		
	Condivisione interna di informazioni	<p>Non sono emerse problematiche o novità</p> <p>Non sono emerse opportunità (es. bandi, possibilità di finanziamento ecc...)</p>		

SOCIETÀ	CONTROLLO	ATTIVITÀ 2024	MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI	
<b>Farmacie comunali S.p.A.</b>  <i>Società controllata affidataria di servizio</i>	societario	Statuto	Nessuna modifica	Nessuna criticità rilevata	
		Sistema di governance	Nessuna modifica		
		Valutazione rischio aziendale	Nell'ambito del programma di valutazione del rischio non sono emersi indicatori di crisi aziendale		
		Indirizzi generali	<p>Gli indirizzi sono stati formalizzati nel DUP 2024-2026 e nella lettera del 07.02.2024 indirizzata a Presidente, Direttore e, p.c., al Presidente del Collegio sindacale in tema di trasparenza, anticorruzione, comportamento dei dipendenti, limiti di assunzione del personale e vincoli di spesa.</p> <p>La verifica dell'applicazione degli indirizzi generali effettuata nel 2024 con riferimento alla voce "Vincoli di spesa" si riferisce all'esercizio 2023. 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. 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. Si è preso atto delle rispettive attestazioni in occasione dell'esame dei documenti di bilancio.</p> <p>È stata verificata l'attuazione dei commi 2 e 3 dell'art. 19 del TUSP laddove peraltro, in materia di criteri e modalità di reclutamento del personale le società controllate si adeguano alle disposizioni della L.R. 18.12.2017, n. 10. Per quanto riguarda il contenimento della spesa, le società controllate rispettano i limiti massimi disposti dalla Provincia per le società dalla medesima controllate e attualmente definiti nella deliberazione della Giunta provinciale d.d. 9.5.2018 n. 787.</p>	Verifica dell'applicazione dopo la chiusura dell'esercizio e in vista dell'approvazione del bilancio	
		Controllo ex ante	<p>Sono stati acquisiti ed analizzati gli atti di programmazione economico finanziaria, piano industriale e budget, senza rilevare elementi di approfondimento e/o criticità.</p> <p>È stato approvato il budget dalla Conferenza degli Enti con consultazione per iscritto (invio comunicazione ai soci in data 10.01.2024) e Conferenza degli Enti in presenza in data 09.05.2024 e Assemblea di data 20.05.2024.</p>		
		Controllo concomitante	La società ha inviato, come da indicazioni fornite a inizio anno, il bilancio semestrale che è stato analizzato senza rilevare significativi scostamenti rispetto a standard, indicatori e target.	Nessuna criticità rilevata	
		Controllo ex post	È stata analizzata 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. Si effettua inoltre l'analisi di bilancio.		
efficienza ed efficacia	Contratto servizio	di	Il Contratto prevede i seguenti controlli specifici da parte del Comune: a) ispettivo: il Comune può verificare l'adeguatezza dei servizi, anche mediante visite nei locali delle farmacie e della sede della Società, con obbligo di collaborazione da parte del personale della Società al fine di consentire l'esercizio del controllo;	Tramite flusso informativo documentale o mediante report e informazioni sull'attività svolta, sia in relazione alle previsioni del	Nessuna criticità rilevata

	b) di qualità: il Comune può effettuare indagini demoscopiche per verificare il grado di soddisfazione dell'utenza relativamente al servizio, con segnalazione degli esiti, così come di eventuali irregolarità riscontrate, al consiglio di amministrazione.	piano industriale sia in relazione agli obiettivi DUP	
Obiettivi operativi DUP	Gli obiettivi sono stati formalizzati nel DUP 2024-2026.	Mediante controllo strategico	Nessuna criticità rilevata
Richieste ulteriori dell'Ente	Non effettuate		
Monitoraggio dei costi dei servizi	Non effettuato. Si precisa che il Servizio analizza gli scostamenti in corso d'anno e a fine esercizio rispetto al budget, ma tale analisi si riferisce all'andamento economico-finanziario generale della Società e non specificamente ai costi di erogazione del servizio.		
Qualità del servizio e gestione delle segnalazioni	Strumenti: Carta dei Servizi; per la gestione di reclami, segnalazioni e altre forme di feedback dell'utenza, allo stato attuale il Servizio di merito non dispone di informazioni. Il canale preferenziale per la raccolta delle segnalazioni è l'applicazione Farm@pp. con la quale i clienti possono rilasciare tramite smartphone un giudizio sulla qualità del servizio ricevuto in farmacia.		
Condivisione interna di informazioni sulla gestione del Servizio	Non sono emerse opportunità (es. bandi, possibilità di finanziamento ecc...).		

SOCIETÀ	CONTROLLO	ATTIVITÀ 2024	MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI
<b>Trentino mobilità S.p.A.</b>  <i>Società controllata affidataria di servizio</i>	societario	Statuto	Nessuna modifica	Nessuna rilevata criticità
		Sistema di governance	Nessuna modifica	
		Valutazione rischio aziendale	La relazione sul governo societario predisposta dalla società contiene il programma di valutazione del rischio aziendale da cui non sono emersi elementi di criticità.	
		Indirizzi generali	Gli indirizzi sono stati formalizzati nel DUP 2024-2026 e nella lettera del 07/02/2024 indirizzata a Presidente, Direttore e, p.c., al Presidente del Collegio sindacale in tema di trasparenza, anticorruzione, comportamento dei dipendenti, limiti di assunzione del personale e vincoli di spesa. La verifica dell'applicazione degli indirizzi generali effettuata nel 2024 con riferimento alla voce "Vincoli di spesa" si riferisce all'esercizio 2023. Dopo la chiusura dell'esercizio e in vista dell'approvazione del bilancio, il Presidente del C.d.A. è invitato a dare dimostrazione del rispetto dei suddetti vincoli nella relazione sulla gestione o in nota integrativa. 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. Il Servizio ha preso atto delle rispettive attestazioni in occasione dell'esame dei documenti di bilancio. È stata verificata l'attuazione dei commi 2 e 3 dell'art. 19 del TUSP laddove peraltro, in materia di criteri e modalità di reclutamento del personale le società controllate si adeguano alle disposizioni della L.R. 18.12.2017, n. 10. Per quanto riguarda il contenimento della spesa, le società controllate rispettano i limiti massimi disposti dalla Provincia per le società dalla medesima controllate e attualmente definiti nella deliberazione della Giunta provinciale d.d. 9.5.2018 n. 787.	Verifica dell'applicazione dopo la chiusura dell'esercizio e in vista dell'approvazione del bilancio.
		Controllo ex ante	Sono stati acquisiti ed analizzati gli atti di programmazione economico-finanziaria: Piano industriale e Budget, senza rilevare elementi di approfondimento e/o criticità. Il Budget è stato approvato dalla Conferenza degli Enti con consultazione per iscritto. In occasione dell'approvazione del bilancio di esercizio, la Conferenza degli enti e l'Assemblea nella seduta del 7 maggio 2024 hanno approvato anche l'aggiornamento al piano industriale con l'attività svolta nei primi mesi dell'esercizio in corso.	
	economico-finanziario	Controllo concomitante	La società ha inviato il bilancio semestrale e un report economico-finanziario semestrale.	Analisi di bilancio. Nel 2024 in occasione dell'assemblea di approvazione del bilancio chiuso al 31.12.2023 e in maniera più approfondita nel "Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate dal Comune di Trento 2024". Nel 2024, ai fini della redazione del bilancio consolidato, sono stati acquisiti i dati dalla società in quanto appartenente al perimetro di consolidamento.
		Controllo ex post	È stata analizzata la documentazione pervenuta dalla società e redatta 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.	
efficienza ed efficacia	Contratto di servizio	Controlli sul servizio affidato tramite l'invio di report o relazioni legati ai seguenti argomenti: A. Qualità del servizio svolto (gestione delle segnalazioni – indagine Customer satisfaction) con report annuali o semestrali;	Verifica trasmissione dei report previsti nella Convenzione (report semestrali e annuali).	Nessuna rilevata criticità

	<p>B. Controllo sosta (occupazione + localizzazione + ricavi+sanzioni) con report semestrali o annuali;</p> <p>C. Controllo Autorizzazioni al transito e alla sosta (titoli autorizzativi – permessi temporanei – costo del servizio di rilascio titoli autorizzativi/permessi) con report semestrali;</p> <p>D. controllo servizio Bike Sharing (costi, ricavi,sanzioni) con report annuale;</p> <p>E. Controllo Cicloparcheggi (report occupazione) con report annuale.</p> <p>Inoltre annualmente viene inviato:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Budget e piano industriale;</li> <li>2. relazione sull'andamento della gestione preventiva e consuntiva;</li> <li>3.Bilancio semestrale</li> </ol>		
Obiettivi operativi DUP	Gli obiettivi sono stati formalizzati nel DUP 2024-2026.	Mediante controllo strategico	Nessuna criticità rilevata
Richieste ulteriori dell'Ente	Non effettuate.		
Monitoraggio dei costi dei servizi	Il Servizio di merito non ha verificato l'andamento dei costi dei servizi forniti dalla Società in quanto il report relativo al servizio "centro in bici" verrà inviato da Trentino Mobilità a inizio 2025.	Mediante analisi di specifico report	Non ancora trasmesso
Qualità del Servizio e gestione delle segnalazioni	<p>Strumenti: Carta dei Servizi. La Convenzione prevede l'impegno da parte della società Trentino Mobilità dell'invio di un report semestrale relativo ai:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- reclami e alle segnalazioni prevenute in forma scritta distinguendoli per tipologia (es. scarsa manutenzione, richiesta di interventi scarsa informazioni, scarsa cortesia del personale, ecc);</li> <li>- modalità e tempo di risposta per ogni segnalazione.</li> </ul> <p>Attualmente il Comune risponde in autonomia o successivamente con confronto con Trentino Mobilità spa (se ritenuto necessario) e le risposte vengono inserite nell'applicativo URP- segnalazioni o direttamente all'utente con email. Trentino Mobilità spa risponde per la maggioranza in autonomia (sia la segnalazione che la risposta non viene condivisa con il Comune).</p>	Indagine programmata Report semestrale su reclami e segnalazioni	Mancata condivisione delle segnalazioni
Condivisione interna di informazioni sulla gestione del servizio	Non sono emerse opportunità (es. bandi, possibilità di finanziamento ecc...) né per la Società affidataria né per il Comune.		

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

SOCIETÀ	CONTROLLO	ATTIVITÀ 2024	MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI
<b>Dolomiti Ambiente S.r.l.</b> <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
		Controllo concomitante	Non viene effettuato un controllo sulla programmazione economico-finanziaria e sull'andamento della gestione delle risorse in quanto insito nel controllo sulla gestione del servizio per il quale si rinvia ai controlli di efficienza ed efficacia	
		Controllo ex post	L'analisi è stata effettuata mediante rilevazione dei principali dati del bilancio in occasione della redazione del Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate dal Comune di Trento. Nel corso del 2024 è stato effettuato l'esame del bilancio chiuso al 31.12.2023, e i principali dati sono contenuti nel Rapporto 2024. Nel 2024, ai fini della redazione del bilancio consolidato, sono stati acquisiti i dati dalla società in quanto appartenente al perimetro di consolidamento nell'ambito del Gruppo Dolomiti Energia	
	efficienza ed efficacia	Contratto di servizio	Il Contratto prevede i seguenti controlli specifici da parte del Comune: a) la corretta applicazione della tariffa dei confronti degli utenti; b) il raggiungimento degli obiettivi previsti di riduzione della produzione di rifiuti e raccolta differenziata; c) il raggiungimento e mantenimento dei livelli dei servizi contrattati; d) la realizzazione degli investimenti previsti; e) la valutazione degli utenti in merito al servizio desunta da autonome attività di indagine e dalle indagini svolte dal gestore;	Relazione annuale corredata da sopralluoghi e verifiche a campione
		Obiettivi operativi DUP	Gli obiettivi sono stati formalizzati nel DUP 2024-2026 L'obiettivo "Visite agli impianti: visita al compostaggio di Cadino", con indicatore pari a 3 è stato sostituito con 4 visite presso il Centro Integrato di Tangenziale Ovest a Trento. L'obiettivo "Migliorare la qualità ambientale dei mezzi: incrementare il rapporto fra il numero di veicoli omologati Euro 6, o elettrici, o a bassa emissione e il numero totale di veicoli utilizzati per il servizio", condizionato anche dalle tempistiche legate alla consegna dei mezzi, è stato riproposto per il 2025	Report di verifica degli obiettivi ed indicatori
		Richieste ulteriori dell'Ente	A) Su indicazione della Giunta comunale è stata progettata e avviata una sperimentazione per potenziare il decoro del centro storico e delle aree ad esso limitrofe, aumentando il servizio nel weekend e prevedendo la pulizia di alcune bordure verdi lungo i percorsi pedonali principali che conducono al centro storico. Per il potenziamento è stato previsto l'incremento dell'organico (personale) con 8 nuove risorse e l'acquisto di due veicoli. B) In attuazione della Delibera n. 56/2022 è stato chiesto di progettare e attuare un programma di educazione ambientale rivolto alle categorie di utenti indicate nella delibera (turisti, pendolari, condomini, scuole, ...) C) Con Delibera della Giunta Provinciale n. 694 di data 17 maggio 2024 è stato approvato il "Piano Provinciale per la messa in sicurezza dei sistemi di raccolta rifiuti urbani dalle incursioni dei grandi carnivori". Il Comune di Trento ha	Per il punto A incremento dell'organico. Per il punto B presentazione del programma all'Assessora nella primavera 2024 e

		richiesto alla Società, in quanto gestore dei casonetti, di attivarsi per la loro mascheratura (attività prevista nel 2025)		attuazione nel corso del 2024. Per il punto C il gestore entro la data del 31/05/2025 dovrà aver installato i gusci anti orso
Monitoraggio dei costi dei servizi		Il Servizio di merito non ha verificato periodicamente l'andamento dei costi dei servizi forniti. La tariffa per i cittadini deriva dal PEF, elaborato secondo il metodo MTR-2 di ARERA. Per le attività extratariffa è prevista una rendicontazione finale.		
Qualità del servizio e gestione delle segnalazioni		Strumenti: Carta dei Servizi; non è stato rilevato il grado di soddisfazione del personale interno addetto al servizio e/o dell'utenza. Le segnalazioni ed i reclami pervenuti dagli utenti sul servizio sono state gestite inoltrandole alla Società via e-mail o attraverso Sensorcivico.		
Condivisione interna di informazioni sulla gestione del servizio		<p>L'art. 13 bis della legge provinciale 3/2006 modificato dalla LP 9/2023 stabilisce che l'Ambito Territoriale Ottimale per il servizio pubblico di gestione integrata dei rifiuti urbani è quello provinciale e che Provincia, Comuni e Comunità esercitino in forma associata le funzioni e le attività in materia di rifiuti urbani, nel rispetto del Piano provinciale di gestione dei rifiuti, mediante un Ente di Governo (EGATO) istituito mediante convenzione. Il protocollo di intesa che approva lo schema di convenzione per attivare l'EGATO Trentino è stato siglato da Provincia e Consorzio Autonomie Locali il 23 dicembre 2024.</p> <p>Con provvedimento n. 162 del 12 novembre 2024 del Dirigente del Servizio Impianti dell'Agenzia per la Depurazione della Provincia è stata accolta la domanda di accesso al contributo per la messa in sicurezza dei sistemi di raccolta rifiuti urbani dalle incursioni dei grandi carnivori, presentata dal Comune nell'agosto 2024 ad ADEP in relazione alla delibera della Giunta provinciale n. 694 di data 17/05/2024 che ha approvato il Piano Provinciale per la messa in sicurezza dei sistemi di raccolta dei rifiuti urbani dalle incursioni dei grandi carnivori (di seguito Piano) per la priorità "A". L'importo del finanziamento per la realizzazione dei 30 gusci indicati in priorità "A" concesso al Comune di Trento, ammonta a Euro 90.000,00 + IVA al 22%, per un totale pari ad Euro 109.800,00. Tale somma sarà trasferita alla Società al termine dei lavori, a fronte della adeguata rendicontazione delle spese sostenute e dell'ottenimento del contributo provinciale, come specificatamente dettagliato nella determina dirigenziale 54/41/2024. La Società, in qualità di Gestore del servizio, realizzerà nel 2025 per conto del Comune di Trento i 30 "gusci anti-orso" (rivestimento + platea) a protezione dei casonetti del rifiuto organico sul territorio del Monte Bondone. Come previsto dal Piano, la proprietà dei beni rimarrà in capo all'Amministrazione comunale, mentre la realizzazione e la manutenzione saranno a carico della Società.</p>		

SOCIETÀ	CONTROLLO	ATTIVITÀ 2024	MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI	
<b>Novareti S.p.A.</b>  <i>Società partecipata indirettamente, affidataria di servizio pubblico</i>	societario	Statuto	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	
		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 sulla gestione del servizio	
		Controllo concomitante	Non viene effettuato un controllo sulla programmazione economico-finanziaria e sull'andamento della gestione delle risorse in quanto insito nel controllo sulla gestione del servizio per il quale si rinvia ai controlli di efficienza ed efficacia		
		Controllo ex post	L'analisi è stata effettuata mediante rilevazione dei principali dati del bilancio in occasione della redazione del Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate dal Comune di Trento. Nel corso del 2024 è stato effettuato l'esame del bilancio chiuso al 31.12.2023, e i principali dati sono contenuti nel Rapporto 2024. Nel 2024, ai fini della redazione del bilancio consolidato, sono stati acquisiti i dati dalla società in quanto appartenente al perimetro di consolidamento nell'ambito del Gruppo Dolomiti Energia		
	efficienza ed efficacia	Contratto di servizio	Semestralmente si controllano gli obiettivi posti alla Società attraverso indicatori di risultato: n. 4 indicatori per il servizio di acquedotto e n. 4 indicatori per il servizio di fognatura	Nessuna criticità rilevata	
		Obiettivi operativi DUP	Gli obiettivi sono stati formalizzati nel DUP 2024-2026	Mediante controllo strategico	Nessuna criticità rilevata
		Richieste ulteriori dell'amministrazione	Non effettuate.		
		Monitoraggio dei costi dei servizi	Il Servizio di merito ha verificato l'andamento dei costi dei servizi forniti e l'analisi degli scostamenti rispetto al budget/preventivo.		Nessuna criticità rilevata
		Qualità del servizio e gestione delle segnalazioni	Strumenti: Carta dei Servizi; il grado di soddisfazione del personale interno addetto al servizio e/o dell'utenza non è stato rilevato. Non esiste presso il Servizio di merito un canale di raccolta e monitoraggio di reclami.		
		Condivisione interna di informazioni sulla gestione del servizio	Sono emerse opportunità (es. bandi, possibilità di finanziamento ecc...): è stata presentata richiesta di finanziamento di n. 2 interventi nell'ambito del PNISI Piano Nazionale Interventi Infrastrutturali per la Sicurezza nel Settore Idrico presso il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti		

SOCIETÀ	CONTROLLO	ATTIVITÀ 2024	MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI
<b>Trentino Trasporti S.p.A.</b>  <i>Società partecipata affidataria di servizio</i>	societario	Statuto	Nel corso del 2024 si sono resi necessari aggiornamenti dello Statuto con la riduzione del capitale sociale a seguito dell'esclusione dei soci privati	Deliberazione del Consiglio comunale n. 119 di data 20.11.2024 Nessuna criticità rilevata
		Sistema di governance	Nessuna modifica	
		Valutazione rischio aziendale	Trattandosi di società di sistema (LP 3/2006, art. 33), in house, Trentino Trasporti è soggetta bensì a controllo analogo congiunto da parte di più soci pubblici, ma la funzione di direzione e coordinamento spetta al socio di maggioranza Provincia Autonoma di Trento, alla quale pertanto compete 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, 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 Comune 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 2023	Non di competenza comunale Relazione al bilancio di esercizio Nessuna criticità rilevata
	economico-finanziario	Controllo ex ante	Il raccordo avviene attraverso la partecipazione di un rappresentante del Comune al Comitato di indirizzo della società di sistema deputata alla gestione del servizio di trasporto pubblico.	Non di competenza comunale
		Controllo concomitante		
		Controllo ex post	La verifica della gestione economica e finanziaria è effettuata mediante l'analisi del bilancio di esercizio in vista dell'assemblea di approvazione. Nel 2024 l'analisi è stata effettuata in prima battuta in occasione dell'assemblea di approvazione del bilancio chiuso al 31.12.2023 e in maniera più approfondita nel "Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate dal Comune di Trento 2024".  Nel 2024, ai fini della redazione del bilancio consolidato, sono stati acquisiti i dati dalla società in quanto appartenente al perimetro di consolidamento	Analisi di bilancio
	efficienza ed efficacia	Contratto di servizio	Il Contratto di Servizio prevede controlli da parte del Comune su rendicontazioni e budget.  Sono state rilevate nel 2024 alcune inadempienze/irregolarità: <ul style="list-style-type: none"><li>- mancanza presentazione indagine customer satisfaction (art.7-8 del contratto)</li><li>- mancanza presentazione rendiconto su ottimizzazione forza lavoro e iniziative antievasione (art.5).</li></ul> E' stato opportunamente modificato il contratto e nel nuovo contratto è stato creato un apposito allegato (Allegato F) relativo ai report.	Verifica di rendicontazioni e budget Mancata presentazione di indagine e rendicontazione
		Obiettivi operativi DUP	Gli obiettivi sono stati formalizzati nel DUP 2024-2026. Obiettivo raggiunto al 100% per la <ul style="list-style-type: none"><li>- revisione servizio TPL extraurbano per l'accesso al nuovo Hub di interscambio modale presso area ex Sit</li><li>- ottimizzazione e implementazione Servizio di trasporto a chiamata a seguito dell'avvio del progetto pilota</li></ul> Obiettivo non raggiunto per: <ul style="list-style-type: none"><li>- gestione ascensore inclinato Trento-Mesiano in quanto opera non ancora realizzata</li></ul>	Mediante strategico controllo Obiettivo non raggiunto per ascensore inclinato Trento-Mesiano

Richieste ulteriori dell'Ente	Non effettuate		
Monitoraggio dei costi dei servizi	Non c'è un obbligo di verifica del costo del servizio		
Qualità del servizio e gestione delle segnalazioni	La società è dotata di Carta dei Servizi. Le segnalazioni arrivano al Comune tramite URP o email al Servizio a cui viene risposto in autonomia o successivamente con confronto con Trentino Trasporti spa (se ritenuto necessario). Non esiste una condivisione delle segnalazioni che arrivano direttamente a Trentino trasporti.		Mancata condivisione delle segnalazioni
Condivisione interna di informazioni sulla gestione del servizio	Pagamento Iva su canone trasporto pubblico. Il Comune di Trento è assegnatario di risorse PNRR a valere sulla misura M2C2 Investimento 4.4.1 "Potenziamento del parco autobus regionale per il trasporto pubblico con autobus a zero emissioni" e la società affidataria del servizio di TPL è soggetto attuatore di secondo livello, per l'acquisto di n. 7 autobus elettrici e relative infrastrutture di ricarica.		

SOCIETÀ	CONTROLLO	ATTIVITÀ 2024		MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI
<b>Trentino Riscossioni S.p.A.</b> <i>Società partecipata affidataria di servizio strumentale</i>	societario	Statuto	Nessuna modifica		
		Sistema di governance	Nessuna modifica		
		Valutazione rischio aziendale	Trattandosi di società di sistema (LP 3/2006, art. 33), in house, Trentino Riscossioni è soggetta bensì a controllo analogo congiunto da parte di più soci pubblici, ma la funzione di direzione e coordinamento spetta al socio di maggioranza Provincia Autonoma di Trento, alla quale pertanto compete l'analisi del programma di valutazione del rischio aziendale.	Non di competenza comunale	Nessuna criticità rilevata
		Indirizzi generali	In quanto socio di maggioranza spetta alla Provincia Autonoma di Trento impartire gli indirizzi generali. Viene verificato comunque, in sede di esame del bilancio di esercizio, che il collegio sindacale attestati di aver vigilato sul rispetto di dette direttive da parte degli amministratori. L'attestazione è stata regolarmente rilevata nella relazione al bilancio di esercizio 2023	Verifica in sede di esame del bilancio di esercizio del rispetto delle direttive provinciali	
	economico-finanziario	Controllo ex ante e concomitante	Non si applica	Società di sistema soggetta a direzione e coordinamento della PAT	
		Controllo ex post	La verifica della gestione economica e finanziaria è effettuata mediante l'analisi del bilancio di esercizio in vista dell'assemblea di approvazione nonché nella redazione del "Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate dal Comune di Trento". Nel 2024 l'analisi è stata effettuata in prima battuta in occasione dell'assemblea di approvazione del bilancio chiuso al 31.12.2023 e in maniera più approfondita nel "Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate dal Comune di Trento 2024".  Nel 2024, ai fini della redazione del bilancio consolidato, sono stati acquisiti i dati dalla società in quanto appartenente al perimetro di consolidamento	Analisi di bilancio	
	efficienza ed efficacia	Contratto di servizio	In base all'art. 4 del contratto di servizio in vigore (contratto n. 698/2022 racc.) Trentino Riscossioni S.p.A. è tenuta a svolgere la propria attività con la massima diligenza, professionalità e correttezza nel rispetto degli standard operativi; ad adottare apposito codice etico e di comportamento per i propri dipendenti e ad estenderlo ai propri collaboratori e fornitori di servizi; a prestare informazione ed assistenza agli utenti in merito alle attività affidate; a conformare il proprio operato riguardo la materia tributaria alle disposizioni della legge 27 luglio 2000, n. 212 (Statuto dei diritti del Contribuente) in quanto applicabili; al mantenimento e all'aggiornamento del sito web su Internet nel quale è pubblicata ogni notizia ed informazione utile per gli utenti; ad inviare il prospetto e la relativa nota informativa dei saldi contabili a credito e a debito al 31 dicembre di ogni anno, come previsto dal D.lgs. n. 118 del 23 giugno 2011 e ss.mm.; a rendere, in qualità di agente contabile, ai sensi dell'art. 27, comma 2 del DPGR 28 maggio 1999 n. 4/L modificato dal D.P. Reg. 1° febbraio 2005 n. 4/L, il conto della propria gestione nei termini e nei modi previsti dalle disposizioni vigenti e dal regolamento di Contabilità dell'Ente; a valutare, in caso di modifica del software o di altre funzionalità, i conseguenti costi diretti e indiretti a carico dell'Ente, per i quali la Società produrrà ogni sforzo per ridurli al minimo; ad applicare, a norma dell'articolo 2 del Codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Trento, approvato con deliberazione della Giunta Comunale 28 dicembre 2016 n. 250 – rinvenibile sul sito dell'Amministrazione – i contenuti del predetto Codice, per quanto compatibili, nei confronti dei dipendenti e dei collaboratori a qualsiasi titolo della Società medesima. Inoltre, in base all'art. 6 del contratto, è tenuta a riversare le entrate riscosse entro il decimo giorno successivo allo scadere della decade d'incasso. Nell'anno 2024 l'Ente ha verificato il costante rispetto da parte della Società di tutti gli obblighi sopra descritti.	Verifica dell'andamento della riscossione, dell'applicazione dell'aggio e del conto giudiziale  monitoraggio semestrale	Accessibilità al portale relativo ai verbali

	<p>Viene effettuata un'attività di verifica dell'ottemperanza a tutti gli obblighi fissati dal contratto di servizio e un controllo sulla correttezza dei riversamenti.</p> <p>Sono state rilevate alcune difficoltà di accessibilità al portale per la comunicazione dati conducente, nonché correzioni da apporre a verbali.</p> <p>Sono stati segnalati ritardi nell'inserimento nel gestionale di nuove fattispecie sanzionatorie, problematiche nelle notifiche di violazioni all'estero, di rendicontazione e fatturazione delle spese. Sono state individuate azioni correttive, in corso di attuazione.</p>		
Monitoraggio dei costi dei servizi	Il Servizio di merito ha verificato periodicamente l'andamento dei costi dei servizi forniti, effettuando anche l'analisi degli scostamenti rispetto al budget preventivo.		Nessuna criticità rilevata
Qualità del servizio e gestione delle segnalazioni	La Società è dotata di cassettoni e di una casella di posta elettronica istituzionale intestata all'Organismo di Vigilanza di Trentino Riscossioni S.p.A. (odv@trentinoriscossionisp.it) per raccogliere eventuali osservazioni, comunicazioni così come anche contestazioni e lamentele da parte dei cittadini che usufruiscono del servizio erogato. Infine, la Società è censita come soggetto su Google, con la possibilità per l'utenza di inserire commenti e recensioni.		Nessuna criticità rilevata
Condivisione interna di informazioni sulla gestione del servizio	Nell'anno 2024 è stato affrontato il tema dei controlli sulle proposte di inesigibilità trasmesse, come da contratto, da Trentino Riscossioni S.p.A. dall'anno 2018 al 2023, approvando, con deliberazione di Giunta comunale n. 175 di data 24.6.2024, un insieme di criteri da adottare quali indirizzi per l'effettuazione dei controlli a campione previsti dall'art. 20 del D.Lgs 112/1999. Detti criteri sono stati poi condivisi con i Servizi del Comune, che hanno provveduto a svolgere i controlli, autorizzando il discarico o meno delle posizioni di propria competenza. Il Comune ha quindi provveduto a comunicare a Trentino Riscossioni S.p.A. l'elenco delle posizioni da discaricare, sulle quali la Società ha svolto un ulteriore controllo, trasmettendo l'elenco definitivo delle posizioni dalla stessa discaricate. Infine, il Comune ha impegnato la spesa per rimborsare Trentino Riscossioni S.p.A. delle spese dalla stessa sostenute per le inesigibilità e ha provveduto alla cancellazione dei relativi crediti dalle scritture contabili dell'Ente.		

SOCIETÀ	CONTROLLO	ATTIVITÀ 2024	MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/OSSEVAZIONI
<b>Trentino Digitale S.p.A.</b>  <i>Società partecipata affidataria di servizio strumentale</i>	societario	Statuto	Nessuna modifica	
		Sistema di governance	Nessuna modifica	
		Valutazione rischio aziendale	Trattandosi di società di sistema (LP 3/2006, art. 33), in house, Trentino Digitale è soggetta bensì a controllo analogo congiunto da parte di più soci pubblici, ma la funzione di direzione e coordinamento spetta al socio di maggioranza Provincia Autonoma di Trento, alla quale pertanto compete l'analisi del programma di valutazione del rischio aziendale.	Non di competenza comunale
		Indirizzi generali	In quanto socio di maggioranza spetta alla Provincia Autonoma di Trento impartire gli indirizzi generali. Viene verificato 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 2023	Verifica in sede di esame del bilancio di esercizio del rispetto delle direttive provinciali
	economico-finanziario	Controllo ex ante	Non si applica	Società di sistema soggetta a direzione e coordinamento della PAT
		Controllo concomitante	Non si applica	
		Controllo ex post	La verifica della gestione economica e finanziaria è effettuata mediante l'analisi del bilancio di esercizio in vista dell'assemblea di approvazione nonché nella redazione del "Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate dal Comune di Trento". Nel 2024 l'analisi è stata effettuata in prima battuta in occasione dell'assemblea di approvazione del bilancio chiuso al 31.12.2023 e in maniera più approfondita nel "Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate dal Comune di Trento 2024".  Nel 2024, ai fini della redazione del bilancio consolidato, sono stati acquisiti i dati dalla società in quanto appartenente al perimetro di consolidamento	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
		Monitoraggio dei costi dei servizi	Il Servizio di merito ha verificato periodicamente l'andamento dei costi dei servizi forniti, effettuando anche l'analisi degli scostamenti rispetto al budget preventivo	
		Condivisione interna di informazioni sulla gestione del servizio	Sono emerse opportunità (es. bandi, possibilità di finanziamento ecc...): alcuni servizi affidati sono stati finanziati in ambito PNRR per la transizione digitale	

SOCIETÀ	CONTROLLO	ATTIVITÀ 2024	MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/OSSEVAZIONI
<b>Consorzio dei comuni Società partecipata affidataria di servizio strumentale</b>	societario	Statuto	Nessuna modifica	Nessuna criticità rilevata
		Sistema di governance	Nessuna modifica	
		Valutazione rischio aziendale	Nell'ambito del programma di valutazione del rischio non sono emersi indicatori di crisi aziendale	
		Indirizzi generali	Non si applica	
	economico-finanziario	Controllo ex ante	Con riferimento al Consorzio dei Comuni trentini, società cooperativa in house della quale il Comune è socio con il 0,54% del capitale, viene effettuata l'analisi del bilancio in occasione della redazione del "Rapporto annuale sulle aziende e società partecipate dal Comune di Trento 2024". Nel 2024, ai fini della redazione del bilancio consolidato, sono stati acquisiti i dati dalla società in quanto appartenente al perimetro di consolidamento	Analisi di bilancio
		Controllo concomitante		
		Controllo ex post		
	efficienza ed efficacia	Contratto di servizio	Non ricorre la fattispecie.	L'aumento, non significativo, da euro 3.105,00 a euro 3.510,00 IVA esclusa, del corrispettivo richiesto dal Consorzio per la prestazione del servizio, considera in parte il potenziamento del gruppo di consulenti esperti dedicato in maniera continuativa e stabile all'erogazione del servizio e tramite riorganizzazione del servizio al fine di garantire la necessaria terzietà tra il ruolo di RPD e quello di responsabile esterno del trattamento assunto dal Consorzio dei comuni trentini per i servizi erogati in special modo in ambito ICT.
		Monitoraggio dei costi dei servizi	È stato verificato periodicamente l'andamento dei costi dei servizi forniti, effettuando anche l'analisi degli scostamenti rispetto al budget preventivo.	Nessuna criticità rilevata

	<p>Qualità del servizio e gestione delle segnalazioni</p>	Eventuali reclami e segnalazioni pervenute dagli utenti al Consorzio dei comuni sono da questo tempestivamente comunicati all'Amministrazione comunale. È stata prevista ed attuata una gestione congiunta da parte di Consorzio dei comuni trentini e Amministrazione comunale dei reclami e delle segnalazioni pervenute dagli utenti in qualità di interessati al trattamento dei dati personali. Il riscontro agli interessati è fornito dall'Amministrazione comunale o dal Consorzio dei comuni trentini in qualità di Responsabile protezione dati, previa reciproca consultazione e intesa. Il riscontro è fornito nei termini previsti dal Regolamento UE 2016/679 per il riscontro agli interessati.		
--	---	--	--	--

**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 2024		MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI
		Statuto	Nessuna modifica		
<b>Dolomiti Energia Holding S.p.A.</b>  <i>Società controllata indirettamente in cui il Comune dispone di quota di voti tra il 20% e il 50%</i>	societario	Sistema di governance	Non ricorre la fattispecie		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
		Valutazione rischio aziendale	Le norme del TUSP si applicano alle società quotate, come definite dallo stesso TUSP, solo se esplicitamente richiamate		
		Indirizzi generali	Non vengono espressi indirizzi generali		
		Controllo ex ante	D.E.H. è controllata dal Comune di Trento congiuntamente al Comune di Rovereto e a Trentino Sviluppo S.p.A. (PAT) attraverso Findolomiti Energia (che detiene il 48,5% del capitale) ed è pertanto controllata indiretta di primo livello; è inoltre partecipata direttamente dal Comune per il 5,9%. Da luglio 2017 la società ha emesso strumenti finanziari 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 di merito effettua comunque oltre al controllo societario il controllo economico-finanziario ex post (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 2024 l'analisi è stata effettuata in prima battuta in occasione dell'assemblea di approvazione del bilancio chiuso al 31.12.2023 e in maniera più approfondita all'interno del Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate dal Comune di Trento 2024. Si precisa che il bilancio di D.E.H. è stato redatto dalla società in conformità ai principi contabili internazionali ovvero agli IFRS in vigore alla data di approvazione dello stesso.		
	economico-finanziario	Controllo concomitante	Nel 2024 il Comune di Trento, ai fini della redazione del bilancio consolidato, ha acquisito i dati dalla società in quanto appartenente al perimetro di consolidamento.	Analisi di bilancio attraverso la partecipazione al Consiglio di Amministrazione	
		Controllo ex post			
		Controllo ex post			

SOCIETÀ	CONTROLLO	ATTIVITÀ 2024	MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI
<b>Findolomiti Energia S.r.l.</b>  <i>Società in cui il Comune dispone di quota di voti tra il 20% e il 50%</i>	societario	Statuto	Nessuna modifica	Nessuna criticità rilevata
		Sistema di governance	Nessuna modifica	
		Valutazione rischio aziendale	Nell'ambito del programma di valutazione del rischio non sono emersi indicatori di crisi aziendale	
		Indirizzi generali	Non vengono espressi indirizzi generali	
	economico-finanziario	Controllo ex ante	Per il tipo di attività svolta da FinDe che consiste esclusivamente nella gestione della partecipazione in D.E.H. dei soci Comune di Trento, Comune di Rovereto e Trentino Sviluppo S.p.A. (PAT), la società non ha documenti di programmazione economico-finanziaria né gestionale e conseguentemente non sono previsti obblighi di rendicontazione.	Analisi di bilancio
		Controllo concomitante		
		Controllo ex post	La verifica della gestione economica e finanziaria è effettuata mediante l'analisi del bilancio di esercizio in vista dell'assemblea di approvazione nonché nella redazione del "Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate dal Comune di Trento". Nel 2024 l'analisi è stata effettuata in prima battuta in occasione dell'assemblea di approvazione del bilancio chiuso al 31.12.2023 e in maniera più approfondita nel "Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate dal Comune di Trento 2024". Nel 2024, ai fini della redazione del bilancio consolidato, sono stati acquisiti i dati dalla società in quanto appartenente al perimetro di consolidamento	

## **CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

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

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

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

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

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

### **Esiti del controllo di certificazione di qualità:**

- Certificazione di qualità del **sistema di gestione della sicurezza** secondo la norma UNI EN ISO 45001:2023, rinnovata dall'organismo di certificazione nel 2024; in esito all'audit di conferma sono state rilevate **4 osservazioni** per ognuna delle quali sono state programmate azioni correttive o preventive;
- Le certificazioni del sistema di gestione per la qualità per i **servizi funerari e di gestione dei cimiteri** sono state rinnovate: secondo le norme UNI EN ISO 90001:2015 nel 2024 con **1 opportunità di miglioramento** relativamente alla quale è stata attuata azione correttiva e secondo le norme UNI 15017:2019 per la quale, si è sostenuto l'audit, con esito positivo e senza osservazioni o non conformità, in data 24/02/2025.
- Nel 2024 è stata confermata la certificazione di conformità ISO 9001:2015 della progettazione ed erogazione del **servizio di nido d'infanzia** (settore IAF EA:38) senza rilevare alcuna non conformità e senza osservazioni;

### **Esiti del controllo sulle carte della qualità:**

- **Welfare e coesione sociale:** la carta dei servizi non è stata modificata, è stata monitorata e gli standard rispettati con la puntualizzazione che oltre agli orari di servizio è garantito anche il recapito tramite appuntamento, su richiesta, da remoto, che 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" viene segnalato che il valore standard non è stato rispettato in molte situazioni in considerazione del fatto che sono aumentate in maniera esponenziale le richieste di appuntamenti a recapito per la valutazione

dei requisiti necessari per richiedere la residenza come persone senza dimora in Via della Casa Comunale a Trento. Ciò si è verificato, e si sta verificando, in ragione dell'allungamento dei tempi di autorizzazione all'ingresso nei percorsi ministeriali per richiedenti protezione internazionale gestiti da Cinformi – PAT che ha determinato la permanenza di molte persone sul territorio della città per lungo tempo, facendo maturare loro il requisito della permanenza sul territorio in condizione di senza dimora ben prima dell'ingresso nei percorsi ministeriali ove avrebbero potuto richiedere la residenza evitando il passaggio al recapito dell'Area Inclusione. Nonostante siano state predisposte dal Servizio ulteriori giornate di recapito non si è riusciti a rientrare nel valore di indicatore standard previsto dalla Carta della Qualità dei Servizi erogati. Per tale ragione nell'Area Inclusione c'è stato lo sforamento per 498 situazioni, mentre le altre Aree hanno registrato 13 sforamenti per assenze e a causa delle mancate sostituzioni del personale.

L'indicatore "area accoglienza familiare e adozioni" non risulta più attuale in quanto la competenza è transitata ad altro Ente. L'indicazione "Mediazione familiare" riguarda un intervento ora attivato nella coprogettazione a favore di minori e famiglie.

- **Corpo di Polizia locale Trento-Monte Bondone:** la carta dei servizi non è stata modificata e viene monitorata annualmente rispetto al rispetto dei target; i valori realizzati nel corso del 2024 sono risultati in linea con il valore indicatore standard di riferimento.
- **Servizi funerari:** la carta dei servizi non è stata modificata, è stata monitorata e gli standard rispettati non dovendo riconoscere perciò alcun indennizzo.
- **Cultura, turismo e politiche giovanili – Ostello della Gioventù "Giovane Europa":** nel corso del 2024 è stata approvata la nuova carta dei servizi, in seguito al cambio di gestione avvenuto a partire dal 2023. Sono state apportate modifiche sulla base delle nuove condizioni innovative rispetto al passato: criteri e principi ispiratori, nuovo brand, tariffe, servizi e politica ambientale. E' stato rilevato il rispetto degli standard/indicatori previsti attraverso una visita effettuata nel corso del 2024 eseguita dal personale del Servizio presso la struttura e attraverso riunioni periodiche con il gestore. Anche la misurazione del grado di soddisfazione da parte dell'utenza è positivo con una media maggiore del 65% di utenti che si sono espressi come soddisfatti o molto soddisfatti (media totale delle recensioni online).
- **Servizi all'infanzia e istruzione:**  
*Carta della Qualità del servizio di nido d'infanzia.* Nel corso del 2024 sono stati apportati degli adeguamenti alla Carta a seguito dell'aggiornamento dei Criteri di ammissione al nido approvati dalla Giunta comunale e inserito il nuovo organigramma del Servizio. La pubblicazione dei valori realizzati relativi ai singoli indicatori viene effettuata annualmente con l'aggiornamento della specifica scheda della Carta della Qualità entro la data di approvazione della graduatoria di ammissione al nido (15 maggio) e la sua pubblicazione sul sito e tramite i nidi con l'esposizione di una copia della Carta nelle apposite bacheche per l'informazione ai genitori.  
Nel corso dell'anno il rispetto degli standard/indicatori previsti è stato rilevato attraverso: customer, programma reclami, monitoraggio SGQ e verifiche ispettive. I valori standard degli indicatori sono stati rispettati.  
Unico indicatore non rispettato risulta quello relativo alla definizione del calendario dell'anno

educativo. Al fine di rendere le chiusure il più possibile omogenee a quelle della scuola dell'infanzia, si è attesa la definizione del calendario per l'anno scolastico 2024/2025 approvato con Delibera di Giunta provinciale del 03.05.2024. E' stata quindi inviata nota 07.05.2024 al Servizio Risorse Umane per informativa alle OO.SS. dando loro il tempo per eventuali osservazioni sulla proposta di chiusure formulata.

*Carta della Qualità del servizio di ristorazione nelle scuole d'infanzia provinciali.* Nel corso del 2024 la Carta ha subito variazioni con l'obiettivo di:

- incrementare il numero di controlli relativi ai seguenti punti: controlli igienico sanitari (HACCP), controlli microbiologici analitici su superfici di lavoro, controlli microbiologici analitici sugli alimenti;
- specificare la raccolta di modalità del dato relativo al grado di gradibilità dei piatti proposti ai bambini rilevata con check list della dietista nei sopralluoghi.

Il rispetto degli standard/indicatori previsti è stato rilevato attraverso controlli da parte di cuochi, personale amministrativo, tecnici Haccp e tramite il monitoraggio da parte della dietista. I valori standard degli indicatori sono stati rispettati.

- **Biblioteca e archivio storico:** nel corso del 2024 la Carta non ha subito variazioni. I valori standard degli indicatori sono stati rispettati e monitorati attraverso una serie di controlli a campione.
- **Politiche abitative:** nel corso dell'anno 2024 la carta dei servizi non è stata modificata. In seguito alla modifica dei criteri per l'applicazione della Legge Provinciale 15/2005 non si procede più all'approvazione di graduatorie provvisorie ma, in via diretta, a quelle definitive e sulle stesse non risultano presentati ricorsi. Il rispetto degli standard è stato presidiato attraverso strumenti di ricognizione interni. I valori standard degli indicatori sono stati rispettati.

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

- **Risorse umane:** nel corso dell'anno 2024 sono state effettuate indagini per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti nei confronti dei servizi erogati, in particolare relativamente alla formazione rivolta alla comunità professionale degli appalti sotto soglia e alla formazione per neoassunti/e. L'indagine è stata svolta attraverso la somministrazione di un questionario nel periodo di dicembre 2024. Per la formazione rivolta alla comunità professionale degli appalti sotto soglia sono stati coinvolti 98 utenti interni con n.62 risposte pervenute che hanno rilevato un livello di soddisfazione buono/molto buono. Per la formazione rivolta ai neo assunti/e sono stati coinvolti 40 utenti interni con n. 30 risposte pervenute che hanno rilevato un livello di soddisfazione pari a 4 su una scala di 5 punti massimi.
- **Innovazione e transizione digitale:** nel corso dell'anno 2024 sono state effettuate indagini per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti nei confronti dei servizi erogati, in particolare relativamente ai "Servizi online sportello polifunzionale", l'indagine è stata effettuata online, sono pervenute 3.011 risposte ed il livello di soddisfazione complessiva rilevata è riassunto dai seguenti dati: 75% positivo, 21% neutro, 4% negativo (i dati assoluti e percentuali sono riferiti al numero delle recensioni inserite dagli utenti).
- **Servizi all'infanzia e istruzione:** nel corso dell'anno 2024 sono state effettuate indagini per la

rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti nei confronti dei servizi erogati, in particolare è stata effettuata l'indagine annuale sulla soddisfazione degli utenti dei nidi d'infanzia: gli utenti interpellati sono stati 1.147, le risposte pervenute 776, la rilevazione si è svolta online durante i mesi di aprile e maggio 2024 ed il livello di soddisfazione complessiva rilevata è pari al 97%. Anche nel 2024 viene confermato l'alto livello di gradimento del servizio offerto. Osservazioni e suggerimenti indicati dalle famiglie sono oggetto di un'attenta analisi per singolo nido nell'ottica, ove possibile, di un continuo miglioramento.

- **Cultura, turismo e politiche giovanili:** nel corso dell'anno 2024 sono state effettuate indagini per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti nei confronti dei servizi erogati. In particolare relativamente alla concessione del servizio di gestione delle attività artistiche presso il Teatro di Villazzano sono stati somministrati dei questionari (in due periodi a fine stagione 2023/2024) dai quali è emerso che il 98% degli utenti interpellati si è dichiarato tra "molto soddisfatto" e "abbastanza soddisfatto" del servizio erogato. Anche con riferimento al trenino turistico sono stati somministrati dei questionari a 17 utenti, dai quali è emerso che il livello medio di soddisfazione è pari a 4 su una scala di 5 punti massimi.
- **Appalti e partenariati:** nel corso dell'anno 2024 sono state effettuate indagini per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti interni del Comune nei confronti dei servizi erogati, in particolare riguardo al servizio di pulizia dei locali comunali. Sono stati somministrati mensilmente nel corso di tutto il 2024 dei questionari per rilevare il livello di soddisfazione complessiva. In totale sono stati interpellati n. 283 utenti, con un totale di n. 205 risposte pervenute e con un livello di soddisfazione compreso tra il 73% e l' 85%. Eventuali osservazioni sono state segnalate al referente del servizio di pulizia con richiesta di ripristino e/o di sopralluoghi congiunti di controllo nelle strutture che presentano gravi criticità.
- **Gestione strade e parchi:** nel corso dell'anno 2024 sono state effettuate indagini per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti nei confronti dei servizi erogati, in particolare è stato proposto un questionario per conoscere la percezione e le aspettative che i cittadini hanno rispetto alle aree verdi comunali. Gli utenti interpellati sono stati 414 (le risposte sono state raccolte attraverso: la condivisione del questionario tramite la pagina ufficiale Facebook del Comune di Trento, la somministrazione dei questionari da parte dei tirocinanti e attraverso i qr-code posizionati nelle aiuole di Fiori al Centro). Complessivamente i cittadini sono soddisfatti dei parchi e giardini di Trento. Nello specifico il 30% dei rispondenti frequentano le aree verdi quasi ogni giorno, dichiarando in grande prevalenza di percepire le aree verdi come sicure (82%). I due parchi più frequentati sono quello delle Albere (51,9% delle risposte) e quello di Melta (23,4%), quest'ultimo votato come il più sicuro (96% dei rispondenti). Il parco delle Albere è invece caratterizzato dal 100% di risposte positive in termini di accessibilità. Il giardino più frequentato risulta essere il Solzenicyn (ex Santa Chiara), seguito dai giardini di piazza Venezia e Fratelli Bernardi. I risultati e i suggerimenti raccolti sono stati condivisi con i tecnici di zona per effettuare interventi mirati quali introduzione di giochi specifici o di alcune specie di piante.

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

Monitoraggio degli indicatori:

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

Misurazione della soddisfazione degli utenti:

- i risultati delle indagini vengono pubblicati sul sito istituzionale,
- Rapporto sull'attività dell'URP, pubblicato sulla pagina internet istituzionale, riporta la raccolta di segnalazioni, suggerimenti e reclami, istanze e petizioni, richieste del difensore civico. Il rapporto 2024 è in corso di pubblicazione e sarà disponibile al seguente link <https://www.comune.trento.it/Comunicazione/Dialoga-con-noi/Contattaci/Urp/Rapporti-annuali-di-attivita>.

**Criticità rilevate:** nessuna.

## CONSIDERAZIONI FINALI

L'applicazione del Regolamento sui controlli interni nel corso del 2024 ha evidenziato come:

- si rileva l'efficacia dei controlli più consolidati, in particolare per il controllo di regolarità amministrativa tramite il rafforzamento degli strumenti di supporto informatico;
- per i controlli societari si rileva un rafforzamento del sistema coordinato e sistematico di rilevazione e rendicontazione dei risultati pur nella complessità delle tipologie di società, di controllo e di soggetti coinvolti, aggiornando e uniformando le modalità di controllo di efficienza ed efficacia e rafforzando il coordinamento del sistema e delle relazioni tra le strutture responsabili delle diverse tipologie di controllo.