



COMUNE DI TRENTO

**RELAZIONE
SULL'APPLICAZIONE E SUGLI ESITI
DEI CONTROLLI INTERNI
ANNO 2017**

Comune di Trento

Direzione Generale

Casa del Capitolo

Via Belenzani, 18 - 38122, Trento

tel. 0461-884148 fax 0461-884147

direzione_generale@comune.trento.it

INDICE

Premessa	5
Controllo strategico	6
Controllo di gestione	8
Controllo di regolarità amministrativa	10
Controllo di regolarità contabile	11
Controllo degli equilibri finanziari	12
Controllo sulle aziende e sulle società partecipate	13
Controllo della qualità dei servizi erogati	25
Considerazioni finali	27

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 Testo Unico delle leggi regionali sull'**ordinamento** dei Comuni della Regione Autonoma Trentino-Alto Adige approvato con D.P.G.R. 01.02.2005 n. 3/L disciplina all'art. 81 bis e seguenti i controlli interni dando mandato agli enti locali di individuare strumenti e metodologie per la loro applicazione.

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

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

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

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

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

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

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

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

CONTROLLO STRATEGICO

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

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

Il controllo strategico avviene mediante verifica dell'attuazione di:

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

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

Quest'ultima rendicontazione tiene conto dell'applicazione dal 2017 anche per i Comuni della provincia Autonoma di Trento dell'armonizzazione contabile e quindi dell'elaborazione del primo DUP 2017-2019 approvato con deliberazione del Consiglio comunale n. 197 del 20.12.2016 e successivamente variato con deliberazioni del Consiglio comunale n. 15 dell'8.02.2017, n. 54 del 16.05.2017, n. 106 del 25.07.2017, n. 124 del 26.09.2017 e n. 138 del 7.11.2017.

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

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

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

Nel corso dell'anno è stata effettuata la verifica dello stato di attuazione degli obiettivi operativi e strategici del DUP 2017-2019 al primo semestre, controllo che è risultato anche funzionale all'individuazione di correttivi formalizzati nella variazione del DUP di luglio e che è stato messo a disposizione del Consiglio comunale, come previsto dal principio contabile applicato della programmazione in concomitanza con la presentazione del nuovo DUP 2018-2020.

Lo stato di attuazione del DUP 2017-2019 al 31.12.2017 riporta:

- la rappresentazione sintetica, con funzione esplicativa, dello stato di attuazione degli **obiettivi strategici** relativamente ai quali è stato rappresentato lo stato di realizzazione distinguendolo tra attuazione elevata, obiettivi in corso, obiettivi avviati o con punti di attenzione;
- la rappresentazione sintetica, con funzione esplicativa, dello stato di attuazione degli **obiettivi operativi** accompagnata da una rappresentazione grafica a cruscotto esplicativa dello stato di avanzamento delle attività a fine 2017, e dalla categorizzazione dell'attuazione delle attività in: da consolidare, a regime, da potenziare, avviata, da avviare;
- l'andamento degli **indicatori** di impatto sia relativi agli obiettivi strategici che a quelli operativi;
- lo stato di attuazione, completo e dettagliato, rispetto alle attività degli obiettivi operativi e la relativa **tempistica** di realizzazione;

- lo stato di attuazione della programmazione specifica della Sezione operativa relativamente a lavori pubblici, risorse umane, alienazioni e valorizzazioni patrimoniali, obiettivi delle società e aziende partecipate.

Esiti del controllo

Sulla base della documentazione relativa allo stato di attuazione del DUP 2017-2019 è possibile sintetizzare l'attuazione degli obiettivi strategici ed operativi in una percentuale di avanzamento che per il 2017 è pari al 66%.

01 Politiche sociali e familiari: 70%

02 Sicurezza e vivibilità: 78%

03 Cultura, turismo e sviluppo economico: 84%

04 Città del sapere, giovane, universitaria, sportiva: 83%

05 Urbanistica e territorio: 48%

06 Mobilità: 41%

07 Ambiente: 64%

08 Innovazione: 48%

09 Organizzazione: 75%

nr. indicatori individuati: 281

nr. indicatori elaborati: 213

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

Criticità rilevate: il controllo strategico ex ante, relativo alla coerenza tra DUP e Linee programmatiche, è condizionato da una sfasatura temporale relativamente all'integrazione dei due documenti, il cui aggiornamento è previsto da statuto e ordinamento nel medesimo periodo; alcuni indicatori derivanti da fonti esterne non sono disponibili al momento dell'elaborazione del documento relativo allo stato di attuazione del DUP e dunque non si dispone dei valori 2017.

CONTROLLO DI GESTIONE

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

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

Il controllo di gestione avviene mediante:

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

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

In merito al metodo e ai contenuti degli obiettivi questi sono preventivamente valutati dal Nucleo di valutazione che nel mese di novembre 2017 ha verificato la proposta di PEG 2018.

A luglio 2017 è stato elaborato il monitoraggio semestrale del PEG approvato con concluso di Giunta n. 555 del 18.09.2017, funzionale anche alla proposta di variazione verificata dal Nucleo di valutazione e successivamente approvata dalla Giunta con deliberazione n. 150 del 18.09.2017.

Il monitoraggio al 31.12.2017 dei 92 obiettivi, attività ed indicatori del PEG è stato elaborato e messo a disposizione del Nucleo di valutazione per la valutazione delle prestazioni dirigenziali, svoltasi ad aprile 2018. La Giunta ha approvato con proprio concluso n. 231 di data 23.04.2017 il documento relativo al monitoraggio degli obiettivi del PEG.

Il monitoraggio relativo agli obiettivi relativi alle opere pubbliche è supportato da un sistema informativo che gestisce la tempistica delle diverse fasi del processo di realizzazione dei lavori pubblici che è mensilmente monitorato attraverso apposita reportistica resa disponibile ai Servizi di merito per il presidio delle fasi di propria competenza. Annualmente sulla base di queste informazioni viene redatto un rapporto divulgativo sullo stato di avanzamento dei lavori pubblici, pubblicato sul sito istituzionale.

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

Il monitoraggio dell'attività dei Servizi è supportato da un sistema informativo di contabilità economico-analitica, le cui risultanze vengono sintetizzate in apposita reportistica semestrale resa disponibile ai Servizi di merito per il presidio dell'attività di propria competenza.

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

Nel mese di novembre 2017 la Giunta ha approvato con proprio concluso n. 692 il Rapporto di gestione 2016, che è stato consegnato ai Revisori dei conti ed al Consiglio comunale.

Esiti del controllo

Sulla base della documentazione relativa al Monitoraggio annuale del PEG 2017 è possibile sintetizzarne l'attuazione come segue:

- Percentuale di realizzazione degli obiettivi: 75%
- Percentuale di avanzamento degli obiettivi: 89%
- Percentuale di rispetto della tempistica dell'intero processo di realizzazione delle opere: 93%.

Reportistica prodotta:

- dati extracontabili: 54 trimestrali, 6 quadrimestrali, 30 annuali
- lavori pubblici: 12
- costi e proventi: 0 (*)

Rapporto di gestione: relativo all'anno 2016

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

Criticità rilevate: (*) a seguito dell'introduzione a partire dal 1.01.2017 della nuova contabilità armonizzata e del concomitante passaggio ad un nuovo sistema informatico di gestione contabile con conseguente necessità di integrazione dei data base non è stato ancora possibile elaborare la reportistica relativa alla contabilità economico-analitica. Tale criticità condiziona anche la tempistica di predisposizione del Rapporto di gestione relativo all'anno 2017.

CONTROLLO DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA

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

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

Il controllo avviene mediante:

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

L'espressione del **parere di regolarità tecnica** avviene preventivamente su ogni proposta di deliberazione del Consiglio comunale e della Giunta comunale, a cura del dirigente responsabile della struttura competente.

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

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

La modalità di controllo si basa su un campionamento casuale semplice con 3 estrazioni a cadenza quadrimestrale di 128 atti complessivi all'anno.

Esiti del controllo successivo

L'avvio nel 2017 del controllo successivo ha avuto carattere sperimentale ed ha riguardato l'ultimo trimestre dell'anno (effettuato a gennaio 2018 su atti 2017)

- 0 segnalazioni di presunta illegittimità o grave irregolarità
- 29 atti campionati
- 17 riscontri di irregolarità (pari al 59% degli atti controllati), di cui per 1 atto è stata richiesta integrazione della motivazione, per 10 sono state segnalate osservazioni sostanziali/indicazioni pro futuro e per i restanti sono state segnalate correzioni minime/refusi

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

Criticità rilevate: L'attività di controllo si è rivelata piuttosto complessa data anche la pluralità di strutture coinvolte, l'eterogeneità degli atti sottoposti al controllo ed il complesso quadro normativo di riferimento. Talvolta è stato necessario un ampio approfondimento istruttorio con pluralità di richieste di chiarimento ai servizi che hanno collaborato in maniera fattiva. Il termine ordinariamente previsto per la conclusione del controllo (30 giorni), ancorché ordinatorio, appare per lo più inadeguato. Degli esiti della fase sperimentale sarà dato riscontro ai servizi coinvolti ma anche a tutti i servizi dell'amministrazione non solo allo scopo dell'affinamento delle modalità del controllo ma anche al fine del miglioramento dell'attività dell'ente.

CONTROLLO DI REGOLARITA' CONTABILE

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

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

Il controllo avviene mediante:

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

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

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

Esiti del controllo preventivo

- 361 deliberazioni controllate su un totale di 457 (pari a circa il 79% degli atti)
- 12 riscontri di irregolarità (pari al 3% degli atti controllati) ai quali è stato dato parere sfavorevole, tutti sanati attraverso l'istruzione di una nuova proposta
- 0 atti approvati con parere sfavorevole

Esiti del controllo successivo

- 3.027 determinazioni ed atti di gestione controllati su 3.691 (pari a circa l'82%)
- 74 riscontri di irregolarità (pari al 2% degli atti controllati) ai quali è stato dato parere sfavorevole, tutti sanati attraverso l'istruzione di una nuova determinazione/atto di gestione

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

Criticità rilevate: nessuna di rilievo

CONTROLLO DEGLI EQUILIBRI FINANZIARI

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

Il controllo avviene mediante:

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

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

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

Esiti della verifica degli equilibri finanziari:

- tutte le deliberazioni del Consiglio comunale hanno dato conto del permanere degli equilibri finanziari in sede di approvazione del bilancio, di ogni sua variazione, e suo assestamento

Criticità rilevate: nessuna

CONTROLLO SULLE AZIENDE E SULLE SOCIETA' PARTECIPATE NON QUOTATE

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

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

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

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

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

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

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

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

SOCIETA'	CONTROLLO	ATTIVITA' 2017	MODALITA' DI CONTROLLO	CRITICITA'/ OSSERVAZIONI	PUBBLICAZIONE ESITI
Azienda speciale per la gestione degli impianti sportivi - ASIS	societario	Statuto	Modifica dello statuto nel corso del 2017 finalizzata ad adeguarlo alle modifiche normative (D.lgs 175/2016 e LP 19/2016) ed alle esigenze derivanti dall'erogazione del servizio	Le modifiche sono il risultato di un percorso congiunto tra ASIS e Comune ed oggetto di approvazione con deliberazione del Consiglio comunale	Nessuna criticità rilevata
		Sistema di governance	Modifica degli artt. 6 (passaggio della rappresentanza legale dal Direttore al Presidente del CdA o all'Amministratore unico) e 7 (riduzione dei componenti del CdA da 5 a 3 e possibilità di nomina dell'Amministratore unico; requisiti per la nomina dei componenti del CdA; compiti del direttore) dello Statuto	Analisi delle relazioni tecnico-economiche	Nessuna criticità rilevata
		Indirizzi generali	Espressi tramite DUP e Piano programma, ne viene verificata l'applicazione in corso d'anno, semestralmente ed annualmente	Analisi delle relazioni tecnico-economiche	Piano Programma e bilancio pubblicati sul sito di ASIS
	economico-finanziario	Controllo ex ante	Sul Piano programma (approvato con deliberazione CC n. 95/2017) e sul Bilancio preventivo Analisi congiunta della proposta di programma pluriennale di investimento	Analisi di bilancio sottoposta alla GC, che ha formalizzato delle richieste. Piano programma approvato dal Consiglio comunale	Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate
		Controllo concomitante	Tramite analisi di report trimestrali e valutazione degli indicatori	Analisi dei report	
		Controllo ex post	Tramite analisi della relazione tecnico-economica trimestrale, semestrale ed annuale comprensiva anche dell'attuazione del piano programma	Analisi delle relazioni tecnico-economiche	
	efficienza ed efficacia	Contratto di servizio	Modifica con decorrenza 1.01.2018 - 31.12.2023. Il contratto disciplina modalità di controllo economico, materiale e di qualità	Le modifiche sono il risultato di un percorso congiunto tra ASIS e Comune ed oggetto di approvazione con deliberazione del Consiglio comunale	Nessuna criticità rilevata
		Qualità del servizio	Strumenti: Carta dei servizi, Check list ed indagini specifiche, certificazione UNI EN ISO	Rilevazione annuale della soddisfazione dell'utente prevista dal contratto di servizio	Nessuna criticità rilevata
		Obiettivi gestionali/operativi	Espressi nel DUP e nel Piano programma	Mediante controllo strategico per DUP e mediante report per Piano programma	Stato di attuazione del DUP approvato dal Consiglio comunale
		Indicatori	Formalizzati nel DUP e nel Piano programma		

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

SOCIETA'	CONTROLLO	ATTIVITA' 2017		MODALITA' DI CONTROLLO	CRITICITA'/ OSSERVAZIONI	PUBBLICAZIONE ESITI
Azienda speciale consorziata e Trento -Soprano nte Azienda controllata	societario	Statuto	Nessuna modifica		Nessuna criticità rilevata	
		Sistema di governance	Non ricorre la fattispecie			
		Indirizzi generali	Espressi tramite DUP e con comunicazione a Presidente, direttore e Revisori dei conti. La verifica della loro applicazione viene fatta sull'esercizio precedente.	Verifica dell'applicazione dopo la chiusura dell'esercizio e in vista dell'approvazione del bilancio	Nessuna criticità rilevata	
	economico -finanziario	Controllo ex ante	Sul Bilancio di previsione (con nota integrativa e relazioni di Presidente e Revisore) e sul Piano programma dei lavori(che riepiloga gli interventi e le attività previste, distinte per circoscrizione, con relativa spesa)	Analisi di bilancio	Nessuna criticità rilevata	Piano programma e bilanci preventivi e rendiconti pubblicati sul sito dell'Azienda forestale. Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate
		Controllo concomitante	La rilevazione dell'andamento della gestione è insita nel rapporto tra l'Amministrazione e l'Azienda in quanto finanziata in via prevalente dal Comune Raccordo sul trasferimento all'Azienda in concomitanza con la proposta di bilancio di previsione del Comune nel quale viene stanziato il trasferimento all'Azienda di parte corrente e di parte straordinaria	Monitoraggio costante mediante confronto informale con il servizio di merito	Nessuna criticità rilevata	
		Controllo ex post	Analisi del Rendiconto di bilancio, trasmesso dopo l'approvazione in assemblea	Rilevazione dei principali dati di entrata e uscita, costi del personale e finanziamenti	Non è possibile un'analisi di bilancio con metodi privatistici perché l'Azienda ha una contabilità finanziaria	
	efficienza ed efficacia	Contratto di servizio	Non ricorre la fattispecie			
		Qualità del servizio	Nessuno strumento di rilevazione della qualità del servizio		Nessuno strumento individuato	
		Obiettivi gestionali/operativi	Espressi nel DUP	Mediante strategico controllo	Nessuna criticità rilevata	Stato di attuazione del DUP approvato dal Consiglio comunale
		Indicatori	Formalizzati nel DUP			

SOCIETA'	CONTROLLO	ATTIVITA' 2017	MODALITA' DI CONTROLLO	CRITICITA'/ OSSERVAZIONI	PUBBLICAZIONE ESITI
Farmacie comunali S.p.A. Società controllata affidataria di servizio	societario	Statuto	Adeguamento al Testo unico in materia di società pubbliche come recepito dalla LP 19/2016 e alle linee guida ANAC n. 7/2017	Modifiche sottoposte ad approvazione da parte del Consiglio Comunale	Nessuna criticità rilevata Deliberazione CC n. 150 del 22.11.2017
		Sistema di governance	Adeguamento al modello in house con approvazione di una nuova Convenzione di controllo analogo tra enti per la gestione della società		
		Indirizzi generali	Espressi tramite DUP e con comunicazione a Presidente, direttore e Revisori dei conti	Verifica dell'applicazione dopo la chiusura dell'esercizio e in vista dell'approvazione del bilancio	Nessuna criticità rilevata
	economico - finanziario	Controllo ex ante	Acquisizione delle note previsionali ed individuazione di indicatori (% di distribuzione utili) formalizzati nel DUP	Analisi delle note previsionali in sede di conferenza tra enti	Nessuna criticità rilevata
		Controllo concomitante	Tramite relazione sull'andamento della gestione e bilancio semestrale	Analisi della relazione sull'andamento della gestione e del bilancio semestrale	Nessuna criticità rilevata
		Controllo ex post	L'analisi di bilancio viene effettuata in prima battuta in occasione dell'assemblea di approvazione del bilancio e in maniera più approfondita nel rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate	Analisi di bilancio	Nessuna criticità rilevata
	efficienza ed efficacia	Contratto di servizio	Nessuna modifica e nessuna verifica annuale		Nessuna verifica
		Qualità del servizio	La società è dotata di Carta dei servizi e dal 2017 di Farm@pp per la raccolta continua del giudizio sul servizio	Verifica annuale di applicazione del "Manuale operativo per la gestione dell'ascolto del cittadino"	Nessuna criticità rilevata
		Obiettivi gestionali/operativi	Formalizzati nel DUP e verificati in corso e a fine d'anno con relazione	Mediante strategico controllo	Nessuna criticità rilevata
		Indicatori	Indicatori di efficacia formalizzati nel DUP, collegati agli obiettivi, e verificati in corso e a fine d'anno con relazione		Nessun indicatore collegato contratto servizio al di

SOCIETA'	CONTROLLO	ATTIVITA' 2017	MODALITA' DI CONTROLLO	CRITICITA'/ OSSERVAZIONI	PUBBLICAZIONE ESITI
Trentino mobilità S.p.A. Società controllata affidataria di servizio	societario	Statuto	Adeguamento al Testo unico in materia di società pubbliche come recepito dalla LP 19/2016 e alle linee guida ANAC n. 7/2017	Modifiche sottoposte ad approvazione da parte del Consiglio Comunale	Deliberazione CC n. 150 del 22.11.2017
		Sistema di governance	Adeguamento al modello in house con approvazione di una nuova Convenzione di controllo analogo tra enti per la gestione della società Modificato il potere di nomina del sindaco effettivo che spetta agli altri soci		
		Indirizzi generali	Espressi tramite DUP e con comunicazione a Presidente, direttore e Revisori dei conti e verificata l'applicazione dopo la chiusura dell'esercizio e in vista dell'approvazione del bilancio	Verifica dell'applicazione dopo la chiusura dell'esercizio e in vista dell'approvazione del bilancio	Nessuna criticità rilevata
	economico -finanziario	Controllo ex ante	Acquisizione del piano industriale	Analisi del piano industriale in sede di conferenza tra enti	Nessuna criticità rilevata
		Controllo concomitante	Relazione sull'andamento della gestione, bilancio semestrale e report economico-finanziario semestrale sullo stato di attuazione del piano industriale	Analisi della relazione sull'andamento della gestione, del bilancio semestrale e dello stato di attuazione del piano industriale	Nessuna criticità rilevata
		Controllo ex post	L'analisi di bilancio viene effettuata in prima battuta in occasione dell'assemblea di approvazione del bilancio e in maniera più approfondita nel rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate	Analisi di bilancio	Nessuna criticità rilevata
	efficienza ed efficacia	Contratto servizio di	Nessuna modifica	Relazione sulla gestione a corredo del bilancio di esercizio e bilancio semestrale e relazione sull'andamento della gestione	Nessuna criticità rilevata
		Qualità del servizio	Carta dei servizi e indagini di customer satisfaction (dal 2018 in seguito all'avvio delle attività di rilascio permessi di sosta e accesso alla ZTL)	Verifica annuale di applicazione del "Manuale operativo per la gestione dell'ascolto del cittadino"	Nessuna criticità rilevata
		Obiettivi gestionali/operativi	Formalizzati nel DUP e verificati a fine anno	Mediante strategico controllo	Nessuna criticità rilevata
		Indicatori	Indicatori formalizzati nel DUP, collegati agli obiettivi, e verificati a fine d'anno con relazione		Nessun indicatore collegato contratto servizio al di

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

SOCIETA'	CONTROLLO	ATTIVITA' 2017		MODALITA' DI CONTROLLO	CRITICITA'/ OSSERVAZIONI	PUBBLICAZIONE ESITI
Dolomiti Ambiente S.r.l.	societario	Statuto	Non si applica			
		Sistema di governance	Non ricorre la fattispecie		La società è controllata al 100% da società quotata (Dolomiti Energia Holding SpA) pertanto non è soggetta alla normativa sui controlli interni	
		Indirizzi generali	Non si applica			
	economico -finanziario	Controllo ex ante	Non si applica	Insito nel controllo sulla gestione del servizio	Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate	
		Controllo concomitante	Non si applica			
		Controllo ex post	Acquisizione dei documenti di rendicontazione	Analisi di bilancio		
	efficienza ed efficacia	Contratto di servizio	Nessun aggiornamento Il contratto di servizio di igiene urbana è stato siglato in data 4.04.2002		Il contratto non disciplina modalità di controllo	
		Qualità del servizio	Carta dei servizi con formalizzazione di obiettivi con relativi indicatori e verifica degli stessi in corso e a fine d'anno	Report di verifica degli obiettivi ed indicatori	Nessuna criticità rilevata	
		Budget o piano finanziario	Acquisizione del piano finanziario		Nessuna analisi e non viene acquisito il rendiconto	
		Obiettivi gestionali/operativi	Espressi nel DUP e nella carta dei servizi	Mediante controllo strategico e verifica della carta dei servizi	Nessuna criticità rilevata	Stato di attuazione del DUP approvato dal Consiglio comunale
		Indicatori	Formalizzati nel DUP e nella carta dei servizi verificati in corso e a fine d'anno tramite report			

SOCIETA'	CONTROLLO	ATTIVITA' 2017		MODALITA' DI CONTROLLO	CRITICITA'/ OSSERVAZIONI	PUBBLICAZIONE ESITI
Novareti S.p.A.	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			
		Indirizzi generali	Non si applica			
	economico -finanziario	Controllo ex ante	Non si applica	Insito nel controllo sulla gestione del servizio	Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate	
		Controllo concomitante	Non si applica			
		Controllo ex post	Acquisizione dei documenti di rendicontazione	Analisi di bilancio		
	efficienza ed efficacia	Contratto di servizio	Nessun aggiornamento Il contratto di servizio di fognatura è stato siglato in data 19.10.1998 e quello di gestione acquedotto e di distribuzione di gas naturale è stato siglato in data 8.10.1985		I contratti non disciplinano modalità di controllo	
		Qualità del servizio	Carta dei servizi		Nessuna rilevata	
		Budget o piano finanziario	Acquisizione del piano finanziario e del rendiconto	Analisi del piano finanziario	Nessuna rilevata	
		Obiettivi gestionali/operativi	Espressi nel DUP	Mediante controllo strategico	Nessuna rilevata	Stato di attuazione del DUP approvato dal Consiglio comunale
		Indicatori	Individuati con la società nel 2017 quattro parametri, due per l'acquedotto e due per la fognatura, monitorati annualmente a partire dal 2017	Rilevazione annuale	Nessuna rilevata	

SOCIETA'	CONTROLLO	ATTIVITA' 2017		MODALITA' DI CONTROLLO	CRITICITA'/ OSSERVAZIONI	PUBBLICAZIONE ESITI
Trentino trasporti S.p.A. <i>Società partecipata affidataria di servizio</i>	societario	Statuto	Nessuna modifica		Nessuna criticità rilevata	
		Sistema di governance	Nessuna modifica			
		Indirizzi generali	Non vengono espressi indirizzi generali dal Comune ma dalla PAT		Nessuna criticità rilevata	
	economico -finanziario	Controllo ex ante	Non si applica		Società di sistema soggetta a direzione coordinamento della PAT	Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate
		Controllo concomitante	Non si applica			
		Controllo ex post	L'analisi di bilancio viene effettuata in prima battuta in occasione dell'assemblea di approvazione del bilancio e in maniera più approfondita nel rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate		Analisi di bilancio	Nessuna criticità rilevata
	efficienza ed efficacia	Contratto di servizio	Nessuna modifica		Nessuna criticità rilevata	
		Qualità del servizio	La società è dotata di Carta dei servizi ed effettua indagini di customer satisfaction e Mistery client		Verifica annuale di applicazione del "Manuale operativo per la gestione dell'ascolto del cittadino"	Rapporto annuale sull'applicazione del "Manuale operativo per la gestione dell'ascolto del cittadino"
		Budget o piano finanziario	Acquisizione e analisi del budget, sul quale è stata richiesta una riduzione dello scostamento rispetto alla spesa reale, che è stato verificato anche in corso d'anno tramite report. In attesa di acquisizione del rendiconto 2017	Analisi del budget in seguito alla quale sono state formalizzate delle richieste	Nessuna criticità rilevata	
		Obiettivi gestionali/operativi	Formalizzati nel DUP e verificati a fine anno		Nessuna criticità rilevata	Stato di attuazione del DUP approvato dal Consiglio comunale
		Indicatori	Indicatori formalizzati nel DUP, collegati agli obiettivi, e verificati a fine d'anno con relazione	Mediante strategico controllo	Nessun indicatore collegato contratto servizio al di	

SOCIETA'	CONTROLLO	ATTIVITA' 2017			MODALITA' DI CONTROLLO	CRITICITA'/ OSSERVAZIONI	PUBBLICAZIONE ESITI
Trentino Riscossioni S.p.A.	societario	Statuto	Adeguamento al Testo unico in materia di società pubbliche, tenendo conto delle direttive provinciali e delle disposizioni definite dalla deliberazione della Giunta Provinciale 1635/2017	Esame del testo in vista dell'assemblea straordinaria convocata per le modifiche statutarie	Nessuna criticità rilevata		
		Sistema di governance	Nessuna modifica				
		Indirizzi generali	Non vengono espressi indirizzi generali dal Comune ma dalla PAT	Verifica in sede di esame del bilancio di esercizio del rispetto delle direttive provinciali			
	economico -finanziario	Controllo ex ante	Non si applica		Società di sistema soggetta a direzione e coordinamento della PAT		
		Controllo concomitante	Non si applica				Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate
		Controllo ex post	L'analisi di bilancio viene effettuata in prima battuta in occasione dell'assemblea di approvazione del bilancio e in maniera più approfondita nel rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate	Analisi di bilancio			
	efficienza ed efficacia	Contratto servizio di	Rinnovo del contratto di "Riscossione sanzioni amministrative della Polizia locale" con deliberazione CC n. 234 dell'11.12.2017; monitoraggio in corso e a fine d'anno tramite monitoraggio annuale conto giudiziale Proroga del contratto di "Riscossione coattiva delle entrate tributarie e non tributarie" con deliberazione GC n. 217 del 27.11.2017; monitoraggio in corso e a fine d'anno tramite verifica dell'andamento della riscossione, rispetto del contratto, corretta applicazione dell'aggio, controllo annuale del conto giudiziale	Verifica dell'andamento della riscossione, dell'applicazione dell'aggio e del conto giudiziale	Nessuna criticità rilevata		
		Qualità del servizio	La Carta dei servizi è stata aggiornata nel corso del 2017 ed introdotto un questionario di customer satisfaction dei servizi di sportello	Verifica annuale di applicazione del "Manuale operativo per la gestione dell'ascolto del cittadino"	Nessuna criticità rilevata		Rapporto annuale sull'applicazione del "Manuale operativo per la gestione dell'ascolto del cittadino"
		Obiettivi gestionali/operativi	Solo per la riscossione coattiva individuati nel contratto di servizio	Verifica dell'andamento della riscossione, dell'applicazione dell'aggio e del conto giudiziale	Nessuna criticità rilevata		
		Indicatori	Solo per la riscossione coattiva individuati nel contratto di servizio di proroga e verificati in corso e a fine anno. Nel corso del 2018 verranno individuati indicatori di efficienza, efficacia ed economicità relativamente alla prosecuzione del contratto di riscossione coattiva.		Nessuna criticità rilevata		

SOCIETA'	CONTROLLO	ATTIVITA' 2017			MODALITA' DI CONTROLLO	CRITICITA'/ OSSERVAZIONI	PUBBLICAZIONE ESITI
Informatica trentina S.p.A. <i>Società partecipata affidataria di servizio strumentale</i>	societario	Statuto	Adeguamento al Testo unico in materia di società pubbliche	Esame del testo in vista dell'assemblea straordinaria convocata per le modifiche statutarie	Nessuna criticità rilevata		
		Sistema di governance	Nessuna modifica				
		Indirizzi generali	Non vengono espressi indirizzi generali dal Comune ma dalla PAT	Verifica in sede di esame del bilancio di esercizio del rispetto delle direttive provinciali			
	economico -finanziario	Controllo ex ante	Non si applica		Società di sistema soggetta a direzione e coordinamento della PAT	Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate	
		Controllo concomitante	Non si applica				
		Controllo ex post	L'analisi di bilancio viene effettuata in prima battuta in occasione dell'assemblea di approvazione del bilancio e in maniera più approfondita nel rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate	Analisi di bilancio			
	efficienza ed efficacia	Contratto di servizio	Non esiste un contratto di servizio ma una Convenzione di governance, sulla cui base vengono formalizzati affidamenti puntuali	Verifica sull'esatto adempimento dei singoli contratti stipulati ai fini della liquidazione	Nessuna criticità rilevata	Deliberazione GC n. 390 di data 14.12.2009	
		Qualità del servizio	La società non ha adottato la carta dei servizi né altro strumento di rilevazione della qualità				
		Obiettivi gestionali/operativi	Nessun obiettivo assegnato		Nessuno strumento di rilevazione della qualità		
		Indicatori	Nessun indicatore assegnato				

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

SOCIETA'	CONTROLLO	ATTIVITA' 2017		MODALITA' DI CONTROLLO	CRITICITA'/ OSSERVAZIONI	PUBBLICAZIONE ESITI	
Dolomiti Energia Holding S.p.A. <i>Società controllata indirettamente in cui il Comune dispone di quota di voti tra il 20% e il 50%</i>	societario	Statuto	Adeguamento al D.lgs 39/2010 a seguito dell'acquisizione della qualifica di EIP (ente di interesse pubblico)	Esame del testo in vista dell'assemblea straordinaria convocata per le modifiche statutarie	A luglio 2017 la società ha concluso la procedura di quotazione, quindi ai sensi del Regolamento sui controlli interni, conformemente all'art. 56 quinquevigesima della LR 1/1993, non rientra nell'ambito di applicazione della normativa sui controlli interni.	Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate	
		Sistema di governance	Non ricorre la fattispecie		Data però la percentuale di partecipazione diretta ed indiretta è dunque la rilevanza per il bilancio comunale, viene comunque effettuato il controllo societario ed economico-finanziario ex post mediante l'analisi di bilancio		
		Indirizzi generali	Non vengono espressi indirizzi generali				
	economico -finanziario	Controllo ex ante	Conoscenza della programmazione e dell'andamento semestrale della Società attraverso la partecipazione al Consiglio di amministrazione della holding FinDolomiti energia Srl, socio di riferimento di Dolomiti Energia Holding (47,76%)	Analisi di bilancio attraverso la partecipazione al Consiglio di Amministrazione di FinDolomiti energia srl	Data però la percentuale di partecipazione diretta ed indiretta è dunque la rilevanza per il bilancio comunale, viene comunque effettuato il controllo societario ed economico-finanziario ex post mediante l'analisi di bilancio		
		Controllo concomitante					
		Controllo ex post					

SOCIETA'	CONTROLLO	ATTIVITA' 2017	MODALITA' DI CONTROLLO	CRITICITA'/ OSSERVAZIONI	PUBBLICAZIONE ESITI
Findolomiti Energia S.r.l. <i>Società in cui il Comune dispone di quota di voti tra il 20% e il 50%</i>	societario	Statuto	Modifiche sottoposte ad approvazione da parte Consiglio Comunale	Per il tipo di attività svolta, che consiste esclusivamente nella gestione della partecipazione in Dolomiti Energia Holding S.p.A. dei soci Comune di Trento, Comune di Rovereto e Trentino Sviluppo S.p.A., la società non ha documenti di programmazione economico-finanziaria né gestionale e dunque non sono previsti obblighi di rendicontazione.	Deliberazione CC 42/2014
		Sistema di governance			
		Indirizzi generali			
	economico-finanziario	Controllo ex ante	Non vengono acquisiti gli atti di programmazione		Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate
		Controllo concomitante	Nessuna viene rilevato l'andamento della gestione delle risorse in corso d'anno		
		Controllo ex post	Acquisizione dei documenti di rendicontazione	Analisi di bilancio	

CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

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

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

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

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

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

Esiti del controllo di certificazione di qualità:

- certificazione di qualità del **sistema di gestione della sicurezza** secondo la norma BS OHSAS 18001:07, rinnovata dall'organismo di certificazione a maggio 2017; in esito all'audit di conferma sono state rilevate **3 non conformità critiche e 3 raccomandazioni** per ognuna delle quali sono state programmate azioni correttive o preventive;
- certificazione del sistema di gestione per la qualità per i **servizi funerari e di gestione dei cimiteri** secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 con durata triennale, è stata rinnovata nel 2016 e confermata nel 2017 in esito all'esito positivo della visita ispettiva (audit di sorveglianza) in cui non sono state rilevate non conformità (in programma per il 2018 una certificazione specifica per i servizi funerari (**UNI-EN 15.017**));
- certificazione del sistema di gestione per la qualità per il **servizio di nido d'infanzia** secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 con durata triennale, è stata rinnovata nel 2015 e a seguito dell'esito positivo della visita ispettiva (audit di sorveglianza) effettuata dall'organismo di certificazione, in cui non sono state rilevate non conformità ma solamente un'osservazione, è stata confermata anche per il 2017.

Esiti del controllo sulle carte della qualità:

- **Attività sociali:** sono registrati tutti i valori realizzati nel 2017 rispetto agli indicatori previsti nella carta della qualità; i valori non sono pubblicati sul sito istituzionale; dal monitoraggio sono emersi degli scostamenti rispetto ai valori previsti (per i tempi relativi al recapito, per i quali sono state prontamente previste delle azioni di miglioramento già formalizzate come obiettivi del PEG 2018).
- **Polizia locale:** Rispetto agli standard e/o indicatori previsti non è stato rilevato il valore 2017 ed il conseguente rispetto degli standard di servizio; la carta della qualità è stata aggiornata per l'ultima volta nel 2004.
- **Servizi funerari e cimiteriali:** viene aggiornata annualmente e pubblicata sul sito istituzionale una tabella riepilogativa di alcuni dati di attività (n.29 dati di attività e di dotazione strutturale e un indicatore di efficacia); in merito agli standard di servizio sono state registrate delle anomalie che sono state gestite come nell'ambito del sistema di gestione della qualità secondo lo standard ISO 9001:2008.
- **Cultura - Ostello:** i risultati sono rilevati attraverso la raccolta di questionari di gradimento agli utenti e attraverso sopralluoghi sulla struttura; i risultati realizzati nel 2017 vengono

pubblicati sul relativo sito internet; gli standard sono stati sempre rispettati.

- **Servizio infanzia, istruzione e sport:** Carta della Qualità del servizio di nido d'infanzia, Carta della Qualità del servizio di ristorazione nelle scuole d'infanzia provinciali: risultano rilevati e monitorati tutti gli standard previsti e realizzati nel 2017 e conseguentemente pubblicati. Nel 2017 l'andamento degli standard è stato monitorato con sopralluoghi e questionario al personale insegnante per quanto riguarda la ristorazione e con indagini di customer satisfaction, rilevazione dei reclami e verifiche ispettive ed il monitoraggio del sistema di gestione della qualità per quanto riguarda i nidi d'infanzia ed i valori degli indicatori risultano rispettati.
- **Biblioteca:** i dati sono costantemente presidiati e monitorati e nel 2017 risultano rilevati i valori degli indicatori relativi agli standard che risultano rispettati, i risultati dei quali però non sono pubblicati.
- **Casa e residenze protette:** le rilevazioni dei risultati avvengono mediante database e sondaggi, sono stati rilevati i valori 2017 che risultano rispettati; non è effettuata alcuna pubblicazione dei valori realizzati

Esondazione delle indagini sulla soddisfazione degli utenti

La rendicontazione dettagliata è disponibile nel Rapporto annuale di sintesi dei risultati e delle azioni del Manuale operativo per la gestione dell'ascolto del cittadino e nel Rapporto annuale sull'attività dell'URP in merito a segnalazioni, suggerimenti e reclami. Tra le rilevazioni quantitative condotte nel 2017 si ricorda

- servizi funerari e cimiteriali: giudizio complessivo 9,0/10
- servizio di nido d'infanzia comunale: giudizio complessivo 8,9/10; soddisfazione complessiva 96%
- servizi dello Sportello attività produttive: giudizio generale 7,4/10

Per quanto concerne l'andamento degli indicatori di qualità dei processi, si è conclusa la mappatura ad inizio 2017 e durante il 2018 si renderà necessaria una complessiva operazione di verifica degli indicatori proposti, coordinamento rispetto ad indicatori già previsti con riferimento ad altri strumenti (soddisfazione utenti, certificazione qualità, carte dei servizi, controllo di gestione, piano per la prevenzione della corruzione e trasparenza, ecc.) e pianificazione delle modalità di rilevazione.

Pubblicazione degli esiti del controllo:

Monitoraggio degli indicatori:

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

Misurazione della soddisfazione degli utenti:

- Il Manuale per la gestione dell'ascolto del cittadino, pubblicato sulla pagina internet istituzionale, nel quale vengono riportati gli esiti delle rilevazioni o degli altri strumenti di ascolto nonché delle misure di miglioramento adottate;
- Rapporto sull'attività dell'URP, pubblicato sulla pagina internet istituzionale, riporta la raccolta di segnalazioni, suggerimenti e reclami, istanze e petizioni, richieste del difensore civico.

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

CONSIDERAZIONI FINALI

La prima applicazione del Regolamento sui controlli interni nel corso del 2017 ha evidenziato come:

- per i controlli di nuova istituzione, quale ad esempio il controllo successivo di legittimità, si sia trattato di impostazione ed attuazione sperimentale con la possibilità di mettere meglio a punto e quindi rendicontare in modo più completo e a regime dal 2018;
- per i controlli in concreto già precedentemente attivati sia necessario proseguire nella loro implementazione e soprattutto nella sistematizzazione e coordinamento, anche al fine di evitare duplicazioni e sovrapposizioni;
- per i controlli societari in particolare sia necessario mettere a punto un sistema coordinato e sistematico di rilevazione e rendicontazione dei risultati stante la complessità delle tipologie di società, di controllo e di soggetti coinvolti.