



COMUNE DI TRENTO

**RELAZIONE  
SULL'APPLICAZIONE E SUGLI ESITI  
DEI CONTROLLI INTERNI  
ANNO 2022**

**Comune di Trento**

**Direzione Generale**

*Casa del Capitolo*

*Via Belenzani, 18 - 38122, Trento*

*tel. 0461-884148 fax 0461-884147*

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

# INDICE

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



## PREMESSA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## CONTROLLO STRATEGICO

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

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

Il controllo strategico avviene mediante verifica dell'attuazione di:

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

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

Il **DUP 2022-2024** 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 2022-2024 al primo semestre e a fine anno la verifica dello stato di attuazione al 31.12.2022 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 2022.

### Esiti del controllo

Sulla base della documentazione relativa allo stato di attuazione del DUP 2022-2024 è possibile sintetizzare l'attuazione degli obiettivi strategici ed operativi in una percentuale di avanzamento che per il 2022 è pari al **78%**

Stato di attuazione per area strategica:

- 1) Siamo verdi e verticali: 70%
- 2) Siamo comunità: 71%
- 3) Siamo una città turistica!: 100%
- 4) Siamo la città dei festival: 88%
- 5) Siamo sportivi: 68%
- 6) Siamo in movimento: 73%

- 7) Ricerca, lavoro e ict: 95%
- 8) Siamo cultura: 74%
- 9) Una città che pensa giovane: 77%
- 10) Siamo bellezza: 85%
- 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

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.

A luglio 2022 è stato elaborato il monitoraggio semestrale del PEG 2022 funzionale alla proposta di variazione degli obiettivi approvata dalla Giunta con deliberazione n. 186 del 25.07.2022.

Il monitoraggio al 31.12.2022 degli 82 obiettivi di struttura e dei 29 obiettivi delle posizioni organizzative del PEG è stato elaborato e messo a disposizione del Nucleo di valutazione per la valutazione delle prestazioni dirigenziali (le sedute del Nucleo ed i colloqui con i dirigenti si sono svolti nelle giornate del 11 e 12 aprile 2023). Alla Giunta verrà presentato entro maggio il documento relativo al monitoraggio degli obiettivi del PEG 2022.

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

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

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

Nella seduta del 12 settembre 2022 la Giunta ha approvato il Rapporto di gestione 2021, nella versione comunicativa e pensata per una più chiara illustrazione ai cittadini, pubblicato sulla rete civica comunale nella sezione dedicata ai bilanci di rendicontazione e quindi in "Amministrazione trasparente".

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

**Esiti del controllo**

Sulla base della documentazione relativa al Monitoraggio annuale del PEG 2022 è possibile sintetizzarne l'attuazione come segue:

- Percentuale di realizzazione degli obiettivi: **90%**

- 1 obiettivo non risulta realizzato, 79 completati e 18 con un grado di realizzazione superiore al 70%

Reportistica prodotta:

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

Rapporto di gestione: relativo all'anno 2021 (versione comunicativa e versione dettagliata ad uso interno)

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

**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 approvata con determinazione nr. 20/1 del 30.06.2017*

Il controllo avviene mediante:

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

L'espressione del **parere di regolarità tecnica** avviene preventivamente su ogni proposta di deliberazione del Consiglio comunale e della Giunta comunale, a cura del dirigente responsabile della struttura competente. Tutti i provvedimenti approvati nel 2022 dalla Giunta e dal Consiglio sono stati accompagnati da parere favorevole di regolarità del Dirigente competente.

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

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

Il Disciplinare non stabilisce una percentuale ma un numero fisso di atti da controllare; in via ordinaria n. 128 atti estratti a cadenza quadrimestrale (42,43 e 43). Nel 2022, in continuità con il 2021, si è data esecuzione all'attività di recupero dei controlli sospesi nel 2019-2020, sulla base della determina dirigenziale n. 1/37 del 2020.

In particolare sono stati estratti per il controllo n. 169 atti così ripartiti: n. 21 atti 1° quadrimestre 2020, n. 21 atti 2° quadrimestre 2020, n. 42 atti 2° quadrimestre 2021, n. 43 atti 3° quadrimestre 2021 e n. 42 atti 1° quadrimestre 2022. Il 2022 ha visto il completamento dell'attività di recupero e l'allineamento dei controlli; pertanto dal 2023 i controlli riprenderanno a regime, con estrazioni quadrimestrali per un totale di 128 atti controllati all'anno.

### Esiti del controllo successivo

Il controllo successivo relativo all'anno 2022 ha riguardato:

- **169** atti campionati,
- **1** segnalazioni di presunta illegittimità o grave irregolarità,
- **134** riscontri di irregolarità, di cui: n. **66** con richiesta al Dirigente di merito di riscontro e n. 68 riguardano suggerimenti per migliorare l'atto ovvero integrare i procedimenti delle lievi irregolarità riscontrate.

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

**Osservazioni e criticità rilevate:** Nel 2022 in continuità con il 2021, è stata completata l'attività di recupero dei controlli relativi all'anno 2020 unitamente ai controlli ordinari sugli atti del 2021 e 2022

come previsto dalla Determinazione n. 1/37 della Segreteria Generale del 11/12/2020 che ha approvato il “Piano dei controlli interni anni 2021-2022 e ripresa controlli anni 2019-2020” e il “Disciplinare delle modalità di espletamento del controllo successivo di regolarità amministrativa” in coerenza con le indicazioni riportate nella Circolare n. 4/2021 del 18.5.2021.

In tale contesto, quindi, si sono programmate le attività in modo da completare il recupero dei controlli di competenza del 2020 (50% degli atti riferiti al 1° e 2° quadrimestre 2020), e svolgere quelli di competenza dell'anno in corso, tenuto conto dell'obiettivo del Piano di completare l'allineamento entro il 31.12.2022.

I controlli del 2022, poi, sono stati esito di lavoro di riallineamento della classificazione degli atti da parte delle strutture comunali ai fini dell'estrazione del campione anche sugli anni pregressi, come previsto nella Circolare n. 4/2021. Per tali motivazioni il 2022 ha visto il controllo sugli atti del 2021, in quanto anch'essi oggetto di correzione informatica necessaria per la completezza e congruenza del campione da estrarre.

L'attività di personalizzazione dell'applicativo informatico diretto a gestire l'attività di controllo di regolarità successiva, compresa l'estrazione dei dati, in maniera informatizzata ed integrata è proseguita nel 2022 come sperimentazione dei parametri e delle modalità di estrazione. Inoltre per il controllo degli atti sono stati definiti n. 9 elementi di valutazione, classificati per argomento, che comprendano tutti i parametri già presenti nella scheda di controllo utilizzata fino al 2022, aggiungendone di nuovi e riorganizzandoli secondo criteri di uniformità di argomento. Questo consentirà di utilizzare le funzionalità dell'applicativo, accedere alla relativa reportistica (anche in termini di statistiche e rappresentazioni grafiche), personalizzare ulteriormente gli output del sistema in funzione delle specifiche esigenze valutative dell'amministrazione. L'utilizzo dei nuovi criteri di valutazione consentirà, inoltre, di personalizzare maggiormente i controlli futuri, differenziando i parametri di controllo anche in funzione della natura, contenuto o finalità dell'atto controllato.

Le scelte sopra richiamate consentiranno di impostare i controlli del 2023 secondo i criteri derivanti dall'attivazione del modulo informatizzato.

## CONTROLLO DI REGOLARITÀ CONTABILE

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

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

Il controllo avviene mediante:

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

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

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

### Esiti del controllo preventivo

- **480** deliberazioni controllate su un totale di 480 atti istruiti (il 100% degli atti)
- **4** riscontri di irregolarità (pari al 0,83% degli atti controllati) ai quali è stato dato parere non favorevole (errati richiami normativi, modifiche testo, ridefinizioni importi per distinzioni voci fiscali, mancata allegazione documenti), tutti sanati attraverso l'istruzione di una nuova proposta corretta come da indicazioni.

### Esiti del controllo successivo

- **2.849** determinazioni ed atti di gestione adottati dai Dirigenti (pari al 100% degli atti istruiti)
- **27** riscontri di irregolarità (pari al 0,95% degli atti controllati) su determinazioni e atti dei Dirigenti su cui è stato espresso visto contabile non favorevole (mancato rispetto dei principi contabili, indicazioni da parte del Servizio di merito per modifiche della determina all'origine, errata quantificazione della spesa, errato o non completo accertamento di entrata, integrazione frasseggi impegni pluriennali, mancanza riferimenti spesa, errori nel testo).  
In caso di irregolarità, a fronte del parere sfavorevole, si danno indicazioni puntuali al Servizio su come istruire la determina corretta dal punto di vista contabile.

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 hanno dato conto del permanere degli equilibri finanziari in sede di approvazione del bilancio, di ogni sua variazione, e suo assestamento
- **11** attestazioni (nell'anno 2022: approvazione bilancio, rendiconto, variazione fondo prog. fattibilità e Nordus, variazione acquisto azioni Dolomiti Energia Holding, variazione referendum giustizia, variazione PNRR e altro, assestamento, ratifica variazione d'urgenza, variazione spesa c/capitale, variazione a ottobre, variazione PNRR e altro fine anno).
- **0** misure necessarie per ripristinare l'equilibrio finanziario

**Criticità rilevate:** nessuna

## CONTROLLO SULLE AZIENDE E SULLE SOCIETÀ PARTECIPATE NON QUOTATE

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

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

*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</i> - Gestione dei rifiuti urbani
	Novareti Spa	<i>Servizio pubblico</i> - Servizio idrico integrato e distribuzione gas naturale
	Trentino Trasporti Spa	<i>Servizio pubblico</i> - Trasporto pubblico locale
	Trentino Riscossioni Spa	<i>Servizio strumentale</i> - Riscossione coattiva delle entrate tributarie e non tributarie; Gestione e riscossione delle violazioni amministrative
	Trentino Digitale Spa	<i>Servizio strumentale</i> - Servizi informatici
	Consorzio dei Comuni Trentini	<i>Servizio strumentale</i> - Responsabile protezione dati personali
società nelle quali il Comune, direttamente o indirettamente, dispone di una quota di voti, esercitabili in assemblea, compresa tra 20% e 50%	Dolomiti Energia Holding Spa	
	FinDolomiti Energia Srl	

Sintesi dell'applicazione dei controlli che vengono esercitati:

---

*controllo societario*

*controllo economico  
finanziario* dal Servizio Sviluppo urbano per tutte le società e aziende speciali

---

*controllo di efficienza ed  
efficacia* dai Servizi di merito: Sviluppo urbano; Sostenibilità e transizione ecologica; Innovazione e transizione digitale; Polizia locale; Risorse finanziarie e patrimoniali; Opere urbanizzazione primaria; 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 2022	MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI
<b>Azienda speciale per la gestione degli impianti sportivi - ASIS</b>  <i>Azienda controllata</i>	societario	Statuto	Non si sono rese necessarie modifiche statutarie o del sistema di governance		Nessuna criticità rilevata
		Sistema di governance			Nessuna criticità rilevata
		Valutazione rischio aziendale	Non si applica		
		Indirizzi generali	Espressi tramite DUP e Piano programma, ne viene verificata l'applicazione in corso d'anno, semestralmente ed annualmente  DUP 2022-2024 – Obiettivi operativi; approvato con deliberazione del C.C. 23.12.2021 n. 199 e successive variazioni Piano Programma 2021-2023 – deliberazione del C.C. 27.04.2021 n.47; deliberazione del C.C. 31.05.2022 n.69 aggiornamento 2022		Sono state effettuate delle verifiche e, nel corso della gestione, sono state analizzate le relazioni tecnico economiche trimestrali e annuale previste dal Contratto di servizio che forniscono tra l'altro indicazioni in merito al rispetto degli indirizzi generali.
	economico-finanziario	Controllo ante ex	L'analisi viene effettuata su: - Piano programma ASIS 2021-2023 – adeguamento 2022 approvato con delibera del C.C. 31.05.2022 n.69 - Bilancio preventivo economico annuale 2022 e triennale 2022-2024 approvato con delibera di G.C. 2.05.2022 n. 93 - Budget approvato con determine dirigenziali n. 58 d.d. 25.01.2022, n. 39 d.d. 5.08.2022 e con delibera CC n. 69 d.d. 31.05.2022 Il momento di raccordo tra ASIS e il Comune si realizza nell'analisi congiunta della proposta pluriennale degli investimenti, che in base all'art. 22 comma 2 del Contratto di Servizio, l'Azienda trasmette entro il 31 agosto dell'anno precedente, affinché il Comune possa valutare, entro 30 giorni dal ricevimento, le priorità di intervento e le compatibilità con le risorse finanziarie. Gli interventi previsti dall'Azienda per l'anno 2022 sono stati presentati e discussi con l'Assessore competente al fine di valutarne la compatibilità con gli indirizzi generali stabiliti dal Consiglio comunale, l'ordine di priorità rispetto alle necessità di intervento su tutti gli impianti sportivi comunali, ed infine la compatibilità rispetto alla previsione del contributo conto/impianti erogato dal Comune a totale copertura delle spese sostenute per gli investimenti. Eventuali osservazioni da parte del Comune sul piano Investimenti proposto vengono recepite dall'Azienda in sede di incontro e poi utilizzate per la predisposizione della proposta definitiva.	Analisi di bilancio sottoposta alla GC. Piano programma e budget approvati dal Dirigente e dal Consiglio comunale.	Elementi di approfondimento: tener conto delle scadenze delle omologazioni dei vari campi da calcio nella fase di programmazione delle risorse per Investimenti onde evitare l'impossibilità della fruizione degli stessi per le varie attività ufficiali organizzate dalle competenti Federazioni.
		Controllo concomitante	Tramite analisi di report trimestrali e valutazione degli indicatori	Analisi dei report	Nessuno scostamento significativo
		Controllo post ex	Tramite analisi della relazione tecnico-economica trimestrale, semestrale ed annuale comprensiva anche dell'attuazione del piano programma.	Analisi delle relazioni tecnico-economiche	Nessuno scostamento significativo
	efficienza ed efficacia	Contratto servizio di	Il Contratto prevede i seguenti controlli specifici da parte del Comune: - A.S.I.S. trasmette al Comune una relazione tecnico economica sull'andamento della gestione e sull'analisi di eventuali cause di scostamento dalle previsioni di bilancio approvate dal Comune	Analisi della relazione tecnica economica trimestrale semestrale	Nessuna criticità rilevata

SOCIETÀ	CONTROLLO	ATTIVITÀ 2022	MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI
		<p>nonché sull'andamento degli utilizzi e sugli esiti delle verifiche ispettive interne a mezzo delle check-list riferite ai livelli di servizio e delle azioni correttive in caso di non rispetto degli standard garantiti nelle schede tecniche di impianto allegato "B", con riferimento al trimestre, semestre o anno precedente, sulla base dello schema condiviso con il Comune;</p> <p>- Il Comune può effettuare, in qualsiasi momento, senza preavviso e con le modalità ritenute più opportune, i monitoraggi e i controlli sulla gestione del contratto di servizio e sul rispetto degli indicatori dei livelli di servizio definiti nelle schede tecniche di impianto;</p> <p>- A.S.I.S. è obbligata a fornire al personale incaricato dal Comune per i controlli la massima collaborazione, consentendo il libero accesso ad ogni parte degli impianti sportivi e a fornire ogni documentazione ed informazione completa e veritiera che ritenga opportuno acquisire;</p> <p>- Il Comune può realizzare indagini sulla soddisfazione dell'utenza, in qualità di singoli o associazioni, informando A.S.I.S. dei risultati.</p> <p>- Il Comune (ai sensi dell'art. 30 del Regolamento comunale sui controlli interni) esercita il controllo societario, economico finanziario e di efficienza/efficacia con le seguenti modalità:</p> <p>a) verifica i documenti contabili e di programmazione trasmessi ai sensi dello Statuto e del presente contratto di servizio;</p> <p>b) valuta la documentazione prevista al comma 3 del presente articolo;</p> <p>c) effettua sopralluoghi e valuta gli esiti dei monitoraggi e dei controlli sugli impianti sportivi;</p> <p>d) effettua sopralluoghi sugli impianti sportivi ed esamina la documentazione tecnica e contabile relativa agli interventi di cui all'art. 22 che hanno interessato l'impianto.</p>	<p>inviata da A.S.I.S.;</p> <p>Analisi dei documenti contabili e di programmazione trasmessi ai sensi dello Statuto e del Contratto di servizio;</p> <p>Verifica della documentazione contabile relativa agli interventi straordinari conclusi nell'anno.</p>	
	Obiettivi operativi DUP	DUP 2022 2024 - Obiettivi operativi e Piano Programma 2022 - 2024	Verifica stato di attuazione DUP semestrale e annuale	Alcuni obiettivi 2022 non completamente realizzati
	Richieste ulteriori dell'Amministrazione	Non effettuate		
	Monitoraggio dei costi dei servizi	Nel corso del 2022 il Servizio di merito ha verificato periodicamente l'andamento dei costi dei servizi forniti, effettuando anche l'analisi degli scostamenti rispetto al budget/preventivo. È stato riscontrato uno scostamento significativo a fronte del quale A.S.I.S. ha adottato le seguenti azioni: riduzione dei consumi energetici, nel rispetto dei limiti previsti dalla Carta dei Servizi, sostituzione impianti di illuminazione con luci a led, incremento parco fotovoltaico e introiti da sponsorizzazione. L'Amministrazione comunale ha aumentato il trasferimento corrente per l'anno 2022 e approvato le nuove tariffe 2022. Assieme ad A.S.I.S. sono stati rimodulati alcuni periodi di apertura degli impianti natatori.	Analisi delle relazioni tecnico-economiche	
	qualità del servizio e gestione delle segnalazioni	Strumenti: Carta dei servizi, Relazione tecnica economica annuale; ulteriori strumenti di rilevazione della qualità del servizio: nel corso del 2022 A.S.I.S. ha informato l'Amministrazione di voler sperimentare una nuova modalità di raccolta e gestione più organica e sistematica delle segnalazioni/reclami/suggerimenti da parte dell'utenza e dell'Amministrazione.	Rilevazione annuale della soddisfazione dell'utente prevista dal contratto di servizio	Nessuna criticità rilevata
	condivisione interna di informazioni sulla gestione del servizio	<p>Non sono emerse problematiche o novità</p> <p>Non sono emerse opportunità (es. bandi, possibilità di finanziamento ecc...)</p>		

SOCIETÀ	CONTROLLO		ATTIVITÀ 2022	MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI
Azienda speciale consorziale e Trento - Sopramonte  Azienda controllata	societario	Statuto	Nessuna modifica		Nessuna criticità rilevata
		Sistema di governance	Non ricorre la fattispecie		
		Valutazione rischio aziendale	Non si applica		
		Indirizzi generali	Gli indirizzi per l'anno 2022 sono stati formalizzati nel DUP 2022-2024 e nella lettera prot. n. 13977 d.d. 18.1.2022 indirizzata a Presidente, Direttore e, p.c., al Revisore dei conti. La verifica dell'applicazione degli indirizzi generali effettuata nel 2022 con riferimento alla voce "Vincoli di spesa" si riferisce all'esercizio 2021. 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 (ns. nota prot. 45664 del 17/2/2022). Analogamente, il Revisore dei conti è invitato a dare evidenza della vigilanza svolta sul rispetto dei suddetti vincoli nella propria relazione allegata al rendiconto (ns. nota prot. n.45675 d.d. 17/2/2022). Il Servizio ha preso atto delle rispettive attestazioni in occasione dell'esame dei documenti approvati.	Verifica dell'applicazione dopo la chiusura dell'esercizio e in vista dell'approvazione del bilancio	Nessuna criticità rilevata
	economico-finanziario	Controllo ex ante	Gli atti di programmazione dell'Azienda Forestale acquisiti nel 2022 dal Servizio sono il bilancio di previsione 2022-2024 (con nota integrativa, relazioni del Presidente e del Revisore) ed il Piano programma dei lavori 2022.	Analisi di bilancio	Nessuna criticità rilevata
		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.	Monitoraggio costante mediante confronto informale con il servizio di merito	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 2022 il documento, relativo all'esercizio finanziario 2021, è stato trasmesso, dopo l'approvazione in assemblea, con nota assunta a ns. prot. n. 185262 d.d. 1/7/2022. L'analisi è stata effettuata rilevando i principali dati relativi a entrate ed uscite, costi del personale e finanziamenti	Rilevazione dei principali dati di entrata e uscita, costi del personale e finanziamenti	
	efficienza ed efficacia	Contratto di servizio	Non ricorre la fattispecie		
		Obiettivi operativi DUP	Gli obiettivi operativi per l'anno 2022 sono stati formalizzati nel DUP 2022-202 e nella lettera prot. n. 13977 d.d. 18.1.2022 indirizzata a Presidente, Direttore e, p.c., al Revisore dei conti. È in corso da diversi mesi un approfondimento di carattere generale in merito al futuro assetto dell'Azienda Forestale, il cui rapporto con il Comune, tra l'altro, non è regolato da un contratto di servizio/convenzione di affidamento.	Mediante controllo strategico	Alcuni obiettivi 2022 non completamente realizzati
		Richieste ulteriori dell'amministrazione	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 ( link sul sito istituzionale dell'Azienda). Non si dispone dell'informazione circa lo svolgimento di indagini di soddisfazione del personale interno.		
		Condivisione interna di informazioni sulla gestione del servizio	Non sono emerse problematiche o novità Non sono emerse opportunità (es. bandi, possibilità di finanziamento ecc...)		

SOCIETÀ	CONTROLLO	ATTIVITÀ 2022	MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI	
<b>Farmacie comunali 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	Nell'ambito del programma di valutazione del rischio non sono emersi indicatori di crisi aziendale		
		Indirizzi generali	Gli indirizzi sono stati formalizzati nel DUP 2022-2024 e nella lettera prot. n.14033 d.d. 18 gennaio 2022 indirizzata a Presidente, Direttore e, p.c., al Presidente del Collegio sindacale. La verifica dell'applicazione degli indirizzi generali effettuata nel 2022 con riferimento alla voce “Vincoli di spesa” si riferisce all'esercizio 2021. Dopo la chiusura dell'esercizio e in vista dell'approvazione del bilancio, il Presidente del CdA è invitato a dare dimostrazione del rispetto dei suddetti vincoli nella relazione sulla gestione o in nota integrativa (ns. nota prot. 48527 d.d.21/2/2022). Analogamente, il presidente del Collegio sindacale è invitato a dare evidenza della vigilanza svolta sul rispetto dei suddetti vincoli nella propria relazione allegata al bilancio (ns. nota prot. n. 48532 d.d. 21/2/2022). 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 laddove peraltro, in materia di criteri e modalità di reclutamento del personale le società controllate si adeguano alle disposizioni della L.R. 18.12.2017, n. 10. Per quanto riguarda il contenimento della spesa, le società controllate rispettano i limiti massimi disposti dalla Provincia per le società dalla medesima controllate e attualmente definiti nella deliberazione della Giunta provinciale d.d. 9.5.2018 n. 787.	Verifica dell'applicazione dopo la chiusura dell'esercizio e in vista dell'approvazione del bilancio	Nessuna rilevata criticità
	economico-finanziario	Controllo ex ante	Sono stati approvati i budget dalla Conferenza degli Enti con consultazione per iscritto (invio comunicazione ai soci in data 16/12/2021 prot. n. 332013 per osservazioni). E' previsto un momento di raccordo tra le Società e l'Ente nell'esame degli atti di programmazione economico-finanziari: gli atti di programmazione vengono esaminati dalla Conferenza degli enti (organismo deputato al controllo analogo della società in house) e inviate al Servizio prima dell'inizio dell'esercizio.	Analisi delle note previsionali in sede di conferenza tra enti	Nessuna rilevata criticità
		Controllo concomitante	La società ha inviato, come da indicazioni fornite a inizio anno, il bilancio semestrale (nota assunta a ns prot. 235644 d.d. 24/8/2022) e un report economico-finanziario semestrale (con riferimento al 30 giugno) sullo stato di attuazione del piano industriale e con stato di avanzamento delle attività previste (nota assunta a nostro prot. 240332 d.d.38/8/2022). Il Servizio ha analizzato la documentazione pervenuta dalla società e redatto una relazione interna sull'andamento della gestione.	Analisi report e bilancio semestrale e redazione di relazione su andamento della gestione	
		Controllo ex post	Il Servizio ha analizzato la documentazione pervenuta dalla società e redatto una relazione interna sull'andamento della gestione a fine anno in occasione della predisposizione della relazione al delegato per la partecipazione all'assemblea di approvazione del bilancio. Il Servizio effettua inoltre l'analisi di bilancio.	Analisi di bilancio e redazione di relazione interna sull'andamento della gestione	
	efficienza ed efficacia	Contratto di servizio	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; 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.	Tramite flusso informativo documentale o mediante report e informazioni sull'attività svolta, sia in relazione alle previsioni del piano industriale sia in relazione agli obiettivi DUP	Nessuna rilevata criticità
		Obiettivi operativi DUP	Gli obiettivi sono stati formalizzati nel DUP 2022-2024 e nella lettera prot. n.14033 d.d. 18 gennaio 2022 indirizzata a Presidente, Direttore e, p.c., al Presidente del Collegio sindacale.	Mediante controllo strategico	Alcuni obiettivi 2022 non completamente realizzati
		Richieste ulteriori dell'Amministrazione	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. L'attuale Carta dei Servizi, è stata adottata dal consiglio di amministrazione nel 2009 e aggiornata nel 2012.		L'aggiornamento successivo al 2012 con cadenza triennale non è stato ancora effettuato.
		Condivisione interna di informazioni sulla gestione del Servizio	Entrata in vigore il 31/12/2022 del D.Lgs. 201/2022 recante il riordino della disciplina generale in materia di servizi pubblici locali di rilevanza economica (nota prot.13068 d.d. 16/1/2023), che ha potenzialmente un impatto rilevante su diversi aspetti relativi all'affidamento dei servizi e sul monitoraggio delle gestioni. Il Servizio di merito ha formulato al Consorzio dei Comuni Trentini e alla PAT una richiesta di parere in ordine all'applicabilità della nuova normativa agli enti locali trentini e al coordinamento della normativa provinciale vigente. Lo stesso condividerà con i Servizi e i Progetti comunali eventuali elementi di riscontro. Non sono emerse opportunità (es. bandi, possibilità di finanziamento ecc...) né per la Società affidataria né per il Comune.		Attesa parere su applicabilità della nuova normativa

OSSERVAZIONI: Nel 2022 il Comune Trento, ai fini della redazione del bilancio consolidato, ha acquisito i dati dalla società in quanto appartenente al perimetro di consolidamento.

SOCIETÀ	CONTROLLO		ATTIVITÀ 2022	MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI
<b>Trentino mobilità 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	La relazione sul governo societario predisposta dalla società contiene il programma di valutazione del rischio aziendale da cui non sono emersi elementi di criticità		Nessuna criticità rilevata
		Indirizzi generali	<p>Gli indirizzi sono stati formalizzati nel DUP 2022-2024 e nella lettera prot. n. 14029 d.d. 18/1/2022 indirizzata a Presidente, Direttore e, p.c., al Presidente del Collegio sindacale.</p> <p>La verifica dell'applicazione degli indirizzi generali effettuata nel 2022 con riferimento alla voce "Vincoli di spesa" si riferisce all'esercizio 2021. 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 (ns. nota prot. 45661 d.d. 17/2/2022). Analogamente, il presidente del Collegio sindacale è invitato a dare evidenza della vigilanza svolta sul rispetto dei suddetti vincoli nella propria relazione allegata al bilancio (ns. nota prot. n. 45681 d.d. 17/2/2022). Il Servizio ha 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 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	Nessuna criticità rilevata
	economico-finanziario	Controllo ex ante	<p>Sono stati acquisiti gli atti di programmazione economico-finanziaria attraverso l'acquisizione del Piano industriale e del Budget. Il Budget è stato approvato dalla Conferenza degli Enti con consultazione per iscritto (invio comunicazione ai soci in data 16/12/2021 prot. 332719 per osservazioni). In occasione dell'approvazione del bilancio di esercizio, la Conferenza degli enti nella seduta del 29 aprile 2022 ha approvato anche l'aggiornamento al piano industriale con l'attività svolta nei primi mesi dell'esercizio in corso.</p> <p>È previsto un momento di raccordo tra la Società e l'Ente nell'esame degli atti di programmazione economico-finanziaria: gli atti di programmazione vengono esaminati dalla Conferenza degli enti (organismo deputato al controllo analogo della società in house) e inviate al Servizio prima dell'inizio dell'esercizio.</p>	Analisi del piano industriale in sede di conferenza tra enti	Nessuna criticità rilevata
		Controllo concomitante	La società ha inviato il bilancio semestrale e un report economico-finanziario semestrale.	Analisi report e bilancio semestrale e redazione di relazione su andamento della gestione	
		Controllo ex post	<p>Il Servizio ha analizzato la documentazione pervenuta dalla società e redatto una relazione interna sull'andamento della gestione a fine anno in occasione della predisposizione della relazione al delegato per la partecipazione all'assemblea di approvazione del bilancio. Il Servizio effettua inoltre l'analisi di bilancio.</p> <p>Con riferimento alla società in house Trentino Mobilità S.p.A., controllata dal Comune di Trento con il 82,26% del capitale, il Servizio ai sensi dell'art. 30 comma 1 del Regolamento sui controlli interni, effettua il controllo economico-finanziario ex ante, concomitante ed ex post, mediante analisi di bilancio. Nel 2022 l'analisi è stata effettuata in prima battuta in occasione dell'assemblea di approvazione del bilancio chiuso al 31.12.2021 e in maniera più approfondita nel Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate dal Comune di Trento 2022.</p>	Analisi di bilancio e redazione di relazione interna sull'andamento della gestione	
	efficienza ed efficacia	Contratto servizio	<p>I controlli sul servizio affidato avviene tramite l'invio dei seguenti report:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- report qualità del servizio</li> <li>- report indagine customer satisfaction</li> <li>- rilevazione grado di occupazione di tutti gli stalli</li> </ul>	Verifica trasmissione dei report previsti nella Convenzione (report semestrali e annuali).	Mancata trasmissione dei report di customer satisfaction e di compensazione ai

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- report di gestione sosta su strada e in struttura (costi/ricavi)</li> <li>- controllo soste (violazioni)</li> <li>- rapporto semestrale n° permessi</li> <li>- rendicontazione attività svolta per i servizi affidati (c'entro in bici – cicloparcheggi – area camper)</li> </ul>		clienti
		Obiettivi operativi DUP	Gli obiettivi sono stati formalizzati nel DUP 2022-2024 e nella lettera prot. n. 14029 d.d. 18/1/2022 indirizzata a Presidente, Direttore e, p.c., al Presidente del Collegio sindacale.	Mediante controllo strategico	Nessuna criticità rilevata
		Richieste ulteriori dell'Amministrazione	Non effettuate.		
		Monitoraggio dei costi dei servizi	Il Servizio di merito non ha verificato periodicamente l'andamento dei costi dei servizi forniti dalla Società/Azienda in quanto il servizio di bike sharing e il servizio di rilascio permessi vengono pagati con una somma forfettaria		
		Qualità del Servizio e gestione delle segnalazioni	Strumenti: Carta dei Servizi; Le segnalazioni dei cittadini arrivano al Comune tramite URP o email al Servizio. Non esiste una condivisione diretta delle segnalazioni che arrivano direttamente a Trentino Mobilità. Il Comune risponde alle segnalazioni pervenute in autonomia o a seguito di confronto con Trentino Mobilità.		Mancata trasmissione dell'indagine sulla customer satisfaction
		Condivisione interna di informazioni sulla gestione del servizio	Variazione tariffa su strada e di alcuni parcheggi in struttura decisa dal Comune che si riflette sui rapporti economici tra Trentino Mobilità e Comune. Non sono emerse opportunità (es. bandi, possibilità di finanziamento ecc...) né per la Società affidataria né per il Comune.		

OSSERVAZIONI: Nel 2022 il Comune Trento, ai fini della redazione del bilancio consolidato, ha acquisito i dati dalla società in quanto appartenente al perimetro di consolidamento.

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

SOCIETÀ	CONTROLLO	ATTIVITÀ 2022	MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI
<b>Dolomiti Ambiente S.r.l.</b>  <i>Società partecipata indirettamente, affidataria di servizio pubblico</i>	societario	Statuto		
		Sistema di governance		
		Indirizzi generali		
	economico-finanziario	Controllo ex ante	Insito nel controllo sulla gestione del servizio	La società è controllata al 100% da società quotata (Dolomiti Energia Holding SpA) pertanto non è soggetta alla normativa sui controlli interni
		Controllo concomitante		
		Controllo ex post	Analisi di bilancio	
	efficienza ed efficacia	Contratto di servizio	Relazione annuale corredata da sopralluoghi e verifiche campione	Nessuna criticità rilevata.
		Obiettivi operativi DUP	Report di verifica degli obiettivi ed indicatori	Alcuni obiettivi 2022 non completamente realizzati
		Richieste ulteriori dell'Amministrazione		
		Monitoraggio dei costi dei servizi		
		Qualità del servizio e gestione delle segnalazioni		
		Condivisione interna di informazioni sulla gestione del servizio		

OSSERVAZIONI: Nel 2022 il Comune Trento, ai fini della redazione del bilancio consolidato, ha acquisito i dati dalla società in quanto appartenente al perimetro di consolidamento.

SOCIETÀ	CONTROLLO	ATTIVITÀ 2022	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	
		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  Analisi di bilancio
		Controllo concomitante	Non viene effettuato dal Servizio un controllo sulla programmazione economico-finanziaria e sull'andamento della gestione delle risorse in quanto insito nel controllo sulla gestione del servizio per il quale si rinvia ai controlli effettuati dal Servizio di merito	
		Controllo ex post	L'analisi è stata effettuata mediante rilevazione dei principali dati del bilancio di esercizio. Con riferimento a Novareti S.p.A., società del gruppo Dolomiti Energia che gestisce il servizio idrico e il servizio di distribuzione del gas naturale nel Comune di Trento, il Servizio ai sensi dell'art. 30 co. 2 del Regolamento sui controlli interni effettua il controllo economico-finanziario ex post mediante la rilevazione dei principali dati di bilancio in occasione della redazione del Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate dal Comune di Trento. Nel corso del 2022 è stato effettuato l'esame del bilancio chiuso al 31.12.2021, e i principali dati sono contenuti nel Rapporto 2022.	
	efficienza ed efficacia	Contratto di servizio	Il contratto non disciplina modalità di controllo	Nessuna criticità rilevata
		Obiettivi operativi DUP	Gli obiettivi sono stati formalizzati nel DUP 2022-2024	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. Sono state adeguate le tariffe al 30.05.2022 a causa dell'aumento dei costi soprattutto energetici.	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	Variazione tariffaria causata dall'aumento dei costi. Non sono emerse opportunità (es. bandi, possibilità di finanziamento ecc...) né per la Società affidataria né per il Comune.	

OSSERVAZIONI: Nel 2022 il Comune Trento, ai fini della redazione del bilancio consolidato, ha acquisito i dati dalla società in quanto appartenente al perimetro di consolidamento.

SOCIETÀ	CONTROLLO		ATTIVITÀ 2022	MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI
<b>Trentino Trasporti S.p.A.</b>  <i>Società partecipata affidataria di servizio</i>	societario	Statuto	Nessuna Modifica		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 Servizio verifica comunque, in sede di esame del bilancio di esercizio, che il collegio sindacale attesti di aver vigilato sul rispetto di dette direttive da parte degli amministratori. L'attestazione è stata regolarmente rilevata nella relazione al bilancio di esercizio 2021	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			
	efficienza ed efficacia	Controllo ex post	La verifica della gestione economica e finanziaria è effettuata mediante l'analisi del bilancio di esercizio in vista dell'assemblea di approvazione nonché nella redazione del Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate dal Comune di Trento. Con riferimento a Trentino Trasporti, il Servizio, ai sensi dell'art. 30 comma 2 del Regolamento sui controlli interni, effettua il controllo societario ed il controllo economico finanziario ex post mediante analisi di bilancio. Nel 2022 l'analisi è stata effettuata in prima battuta in occasione dell'assemblea di approvazione del bilancio chiuso al 31.12.2021 e in maniera più approfondita nel Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate dal Comune di Trento 2022.		
		Contratto di servizio	Il Contratto di Servizio prevede i seguenti controlli specifici da parte del Comune: - rendicontazione anno 2021 - budget 2022 - rendicontazione	Verifica della trasmissione dei report richiesti	Nessuna criticità rilevata
		Obiettivi operativi DUP	Gli obiettivi sono stati formalizzati nel DUP 2022-2024	Mediante controllo strategico	Gli obiettivi 2022 non completamente realizzati
		Richieste ulteriori dell'Amministrazione	Nell'ambito del contratto è stato richiesto il seguente servizio "linea camperisti". Risposta e attivazione immediata.		Nessuna criticità rilevata
		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. Non esiste una condivisione diretta delle segnalazioni che arrivano direttamente a trentino trasporti spa.		
	Condivisione interna di informazioni sulla gestione del servizio	Pagamento Iva su canone trasporto pubblico. Non sono emerse opportunità (es. bandi, possibilità di finanziamento ecc...) né per la Società affidataria né per il Comune.			

OSSERVAZIONI: Nel 2022 il Comune Trento, ai fini della redazione del bilancio consolidato, ha acquisito i dati dalla società in quanto appartenente al perimetro di consolidamento.

SOCIETÀ	CONTROLLO		ATTIVITÀ 2022	MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI
<b>Trentino Riscossioni S.p.A.</b>  <i>Società partecipata affidataria di servizio strumentale</i>	societario	Statuto	Nessuna modifica		Nessuna criticità rilevata
		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	
		Indirizzi generali	Trattandosi di società di sistema (LP 3/2006, art. 33), in house, Trentino Riscossioni è soggetta bensì a controllo analogo congiunto da parte di più soci pubblici, ma la funzione di direzione e coordinamento spetta al socio di maggioranza Provincia Autonoma di Trento, alla quale pertanto compete impartire gli indirizzi generali. Il Servizio verifica comunque, in sede di esame del bilancio di esercizio, che il collegio sindacale attesti di aver vigilato sul rispetto di dette direttive da parte degli amministratori. L'attestazione è stata regolarmente rilevata nella relazione al bilancio di esercizio 2021	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. Con riferimento a Trentino Riscossioni, il Servizio, ai sensi dell'art. 30 comma 2 del Regolamento sui controlli interni, effettua il controllo societario ed il controllo economico finanziario ex post mediante analisi di bilancio. Nel 2022 l'analisi è stata effettuata in prima battuta in occasione dell'assemblea di approvazione del bilancio chiuso al 31.12.2021 e in maniera più approfondita nel Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate dal Comune di Trento 2022.	Analisi di bilancio	
	efficienza ed efficacia	Contratto di servizio	In base al contratto di servizio in vigore nell'anno 2022 (contratto n. 24.575 racc.) l'Ente è tenuto a verificare che la Società rispetti gli obblighi in capo alla medesima previsti dall'art. 3 del contratto. In particolare, il mantenimento di un sito web su Internet nel quale deve trovarsi pubblicata ogni notizia ed informazione utile per l'utente/cliente e le modalità di accesso elettronico alla Società; la realizzazione con cadenza almeno triennale di una indagine di Customer Satisfaction, per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti e le aree di criticità; il corretto riversamento delle entrate riscosse con le modalità ed entro i termini previsti all'art. 7 del contratto stesso; la resa del conto giudiziale, in quanto agente contabile, nei termini e nei modi previsti dalle disposizioni vigenti e dal Regolamento di Contabilità dell'Ente; il rispetto degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 136/2010.	Verifica dell'andamento della riscossione, dell'applicazione dell'aggio e del conto giudiziale  monitoraggio semestrale	Nessuna criticità rilevata
		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 ha comunicato di essersi dotata di una casella di posta elettronica istituzionale intestata all'Organismo di Vigilanza di Trentino Riscossioni S.p.A. (odv@trentinoriscossionispa.it) per raccogliere eventuali osservazioni, comunicazioni così come anche contestazioni e lamentele da parte dei cittadini che usufruiscono del servizio erogato. Ha segnalato che non sono pervenute da parte degli utenti, osservazioni, comunicazioni e anche contestazioni, lamentele indirizzate alla casella di posta elettronica dell'organismo di vigilanza di Trentino Riscossioni; inoltre, la Società ha posizionato, nella sala di attesa per il pubblico una cassetta per i suggerimenti per il miglioramento dei servizi di Trentino Riscossioni S.p.A. ed una vaschetta con questionari di Customer Satisfaction per i servizi di sportello da compilare e introdurre nella stessa.		Nessuna criticità rilevata
		Condivisione di informazioni sulla gestione del servizio	Nell'anno 2022, a seguito dell'entrata in vigore della Legge 27 dicembre 2019 n. 160, si è provveduto ad integrare il contratto di servizio, al fine di prevedere l'istituto dell'accertamento esecutivo e inserirlo tra le attività affidabili alla Società, nonché adeguare alla Legge le disposizioni in materia di rateizzazione, aggiornando conseguentemente il sistema tariffario applicato dalla Società all'Ente, relativamente ai crediti intimati dal 1.1.2020 con avviso di accertamento esecutivo.		

OSSERVAZIONI: Nel 2022 il Comune Trento, ai fini della redazione del bilancio consolidato, ha acquisito i dati dalla società in quanto appartenente al perimetro di consolidamento.

SOCIETÀ	CONTROLLO		ATTIVITÀ 2022	MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI
<b>Trentino Digitale S.p.A.</b>  <i>Società partecipata affidataria di servizio strumentale</i>	societario	Statuto	Nessuna modifica	Esame da parte del Consiglio comunale	Nessuna criticità rilevata
		Sistema di governance	Nessuna modifica		
		Valutazione rischio aziendale	Trattandosi di società di sistema (LP 3/2006, art. 33), in house, Trentino Digitale è soggetta a controllo analogo congiunto da parte di più soci pubblici, ma la funzione di direzione e coordinamento spetta al socio di maggioranza Provincia Autonoma di Trento, alla quale pertanto compete l'analisi del programma di valutazione del rischio aziendale		
		Indirizzi generali	Trattandosi di società di sistema (LP 3/2006, art. 33), in house, Trentino Digitale è soggetta a controllo analogo congiunto da parte di più soci pubblici, ma la funzione di direzione e coordinamento spetta al socio di maggioranza Provincia Autonoma di Trento, alla quale pertanto compete impartire gli indirizzi generali. Il Servizio verifica comunque, in sede di esame del bilancio di esercizio, che il collegio sindacale attesti di aver vigilato sul rispetto di dette direttive da parte degli amministratori. L'attestazione è stata regolarmente rilevata nella relazione al bilancio di esercizio 2021	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. Con riferimento a Trentino Digitale, il Servizio, ai sensi dell'art.30 comma 2 del Regolamento sui controlli interni, effettua il controllo societario ed il controllo economico finanziario ex post mediante analisi di bilancio. Nel 2022 l'analisi è stata effettuata in prima battuta in occasione dell'assemblea di approvazione del bilancio di Trentino Digitale chiuso al 31.12.2021 e in maniera più approfondita nel Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate dal Comune di Trento 2022.	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 Pubblicazione esiti: Deliberazione GC 15 luglio 2020 n. 109
		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

OSSERVAZIONI: Nel 2022 il Comune Trento, ai fini della redazione del bilancio consolidato, ha acquisito i dati dalla società in quanto appartenente al perimetro di consolidamento.

SOCIETÀ	CONTROLLO	ATTIVITÀ 2022		MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI
<b>Consorzio dei comuni</b>  <i>Società partecipata affidataria di servizio strumentale</i>	societario	Statuto	Nel corso dell'anno non sono intervenuti aggiornamenti o revisioni dello Statuto		Nessuna criticità rilevata
		Sistema di governance	Non ricorre la fattispecie		
		Valutazione rischio aziendale	Nell'ambito del programma di valutazione del rischio non sono emersi indicatori di crisi aziendale		
		Indirizzi generali	Non si applica		
	economico-finanziario	Controllo ex ante	Con riferimento al Consorzio dei Comuni trentini, società cooperativa in house della quale il Comune è socio con il 0,54% del capitale, il Servizio ha effettuato l'analisi del bilancio in occasione della redazione del Rapporto annuale sulle aziende e società partecipate dal Comune di Trento – 2022.	Analisi di bilancio	Nessuna criticità rilevata
		Controllo concomitante			
		Controllo ex post			
	efficienza ed efficacia	Contratto di servizio	Non ricorre la fattispecie		
		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

**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 2022	MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI
<b>Dolomiti Energia Holding S.p.A.</b>  <i>Società controllata indirettamente in cui il Comune dispone di quota di voti tra il 20% e il 50%</i>	societario	Statuto		
		Sistema di governance		
		Valutazione rischio aziendale		
		Indirizzi generali		
	economico-finanziario	Controllo ex ante	Analisi di bilancio attraverso la partecipazione al Consiglio di Amministrazione	Ai sensi del Regolamento sui controlli interni, conformemente all'art. 56 quinquies della LR 1/1993, non rientra nell'ambito di applicazione della normativa sui controlli interni. Data però la percentuale di partecipazione diretta ed indiretta e dunque la rilevanza per il bilancio comunale, viene comunque effettuato il controllo societario ed economico-finanziario ex post mediante l'analisi di bilancio
		Controllo concomitante		
		Controllo ex post		

SOCIETÀ	CONTROLLO		ATTIVITÀ 2022	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 rilevata	criticità
		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.			
		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.  Il Servizio effettua dunque il controllo societario ed il controllo economico-finanziario ex post mediante l'analisi di bilancio. Nel 2022 l'analisi è stata effettuata in prima battuta in occasione dell'assemblea di approvazione del bilancio chiuso al 31.12.2021 e in maniera più approfondita all'interno del Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate dal Comune di Trento 2022.	Analisi di bilancio		

OSSERVAZIONI: Nel 2022 il Comune di Trento, ai fini della redazione del bilancio consolidato, ha acquisito i dati dalla società in quanto appartenente al perimetro di consolidamento.

## CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

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

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

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

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

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

### Esiti del controllo di certificazione di qualità:

- certificazione di qualità del **sistema di gestione della sicurezza** secondo la norma BS OHSAS 18001:07, rinnovata dall'organismo di certificazione nel 2022; in esito all'audit di conferma sono state rilevate **3 non conformità** e **5 osservazioni** per ognuna delle quali sono state programmate azioni correttive o preventive;
- La certificazione del sistema di gestione per la qualità per i **servizi funerari e di gestione dei cimiteri** secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 con durata triennale, è stata rinnovata nel 2021 a seguito dell'esito positivo della visita ispettiva (audit di sorveglianza a dicembre 2021). Nel 2022 non è previsto l'audit che viene eseguito nei primi mesi del 2023.
- Nel 2022 è stata confermata la certificazione di conformità ISO 9001:2015 nel campo di applicazione della certificazione "progettazione ed erogazione del **servizio di nido d'infanzia** (settore IAF EA:38);

### Esiti del controllo sulle carte della qualità:

- **Welfare e coesione sociale:** la carta dei servizi non è stata modificata, è stata monitorata e gli standard rispettati con queste annotazioni relative agli indicatori:
  - Indicatore "Numero di giorni e ore di apertura al pubblico dei servizi sociali" e "Numero di giorni di ricevimento su appuntamento", orari di servizio: dall'introduzione della riorganizzazione, il recapito tramite appuntamento è stato consentito, su richiesta, anche da remoto. Inoltre l'indicatore "area accoglienza familiare e adozioni" non è più attuale in quanto la competenza è transitata ad altro Ente. Infine l'indicazione "Mediazione familiare" riguarda un intervento che viene attivato al bisogno.
  - Indicatore "Tempi di attesa al recapito": i colloqui vengono tutti fissati con appuntamento e quindi i tempi di attesa sono limitati al tempo minimo tra un colloquio ed il successivo.
  - Indicatore "Tempi di attesa per ottenere il primo appuntamento con l'assistente sociale successivamente al recapito": con riferimento all'indicatore "Primo colloquio con l'assistente" si segnala che il valore standard non è stato rispettato nel periodo estivo per assenze e a causa delle mancate sostituzioni del personale e in due altre occasioni durante l'anno.

- **Corpo di Polizia locale Trento-Monte Bondone:** la carta viene monitorata annualmente rispetto al rispetto dei target; tendenzialmente i valori realizzati nel corso del 2022 sono risultati in linea con il valore indicatore standard di riferimento e i dati storici.
- **Servizi demografici e decentramento – Servizi funerari:** la carta dei servizi non è stata modificata, è stata monitorata e gli standard rispettati con questa annotazione relativa al valore realizzato 2022: l'indicazione del 90% delle esecuzioni di manutenzioni urgenti tiene conto degli interventi non eseguibili dagli operai in dotazione all'Ufficio Servizi funerari
- **Cultura, turismo e politiche giovanili – Ostello della Gioventù “Giovane Europa”:** nel corso dell'anno 2022 è stato rilevato il rispetto degli standard/indicatori previsti effettuando un sopralluogo e chiedendo conferma al gestore. La gestione turistica è stata limitata e condizionata dai seguenti fattori: emergenza ucraina; lavori interni di sistemazione dei bagni al Primo piano e nella Sala colazioni.

Sono stati svolti dei sopralluoghi per verificare lo stato dei locali e sono state fornite prescrizioni al gestore. Sono stati raccolti i dati sull'accoglienza. Rispetto alla totalità dei fattori di qualità i valori realizzati rispecchiano gli indicatori standard attesi.

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

*Carta della Qualità del servizio di nido d'infanzia:* nel corso del 2022 la Carta non ha subito variazioni nella parte fissa, mentre è stata inserita nella parte variabile una nuova scheda relativa a “L'educazione all'aperto dentro e fuori il nido”. La pubblicazione dei valori realizzati relativi ai singoli indicatori viene effettuata annualmente con l'aggiornamento della specifica scheda della Carta della Qualità entro la data di approvazione della graduatoria di ammissione al nido (15 maggio) e la sua pubblicazione sul sito e tramite i nidi con l'esposizione di una copia della Carta nelle apposite bacheche per l'informazione ai genitori. Nel corso dell'anno il rispetto degli standard/indicatori previsti è stato rilevato attraverso: customer, programma reclami, monitoraggio SGQ., verifiche ispettive. I valori standard degli indicatori sono stati rispettati.

*Carta della Qualità del servizio di ristorazione nelle scuole d'infanzia provinciali:* nel corso del 2022 la Carta non ha subito variazioni. Nel corso dell'anno 2022 il rispetto degli standard/indicatori previsti è stato rilevato attraverso controlli cuochi, personale amministrativo, dietista, tecnici Haccp, monitoraggio dietista. I valori standard degli indicatori sono stati rispettati.

- **Biblioteca e archivio storico:** nel corso del 2022 la Carta non ha subito variazioni. I valori standard degli indicatori sono stati rispettati e monitorati attraverso una serie di controlli a campione.
- **Progetto politiche abitative:** nel corso dell'anno 2022 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 e, per quanto riguarda l'esito, si è registrato un lieve scostamento nel dato relativo al tempo medio di assegnazione degli alloggi pubblici a canone sostenibile a fronte di un incremento degli alloggi assegnati da 45 (anno 2021) a 78 unità (anno 2022).

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

- **Welfare e coesione sociale:** Nel corso 2022 è stata effettuata un'indagine per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti attraverso l'azione di ascolto “Facciamo un bel litigio”. L'azione ha coinvolto bambini, ragazzi, famiglie partecipanti alle attività estive promosse dal Servizio Welfare e coesione sociale, in collaborazione con 12 Enti del Terzo settore e 6 Enti appartenenti al Tavolo della formazione alle relazioni familiari. La modalità di rilevazione è avvenuta attraverso lo svolgimento di 21 incontri, gruppi

focus/laboratori e lavori di gruppo, effettuati nel periodo da luglio a settembre 2022. Sono stati interpellati 280 utenti che hanno riscontrato positivamente all'indagine.

- **Servizio all'infanzia e istruzione:** il controllo della qualità dei servizi erogati è stato impostato secondo questa modalità: limitatamente alla preparazione, somministrazione questionario, elaborazione dei dati e restituzione si stima il lavoro a part-time di una figura per un mese. Vi è però tutto il lavoro di una pluralità di figure lungo tutto l'anno per la gestione dei processi rilevati. Nel corso dell'anno 2022 sono state effettuate indagini per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti nei confronti dei servizi erogati, in particolare è stata effettuata un'indagine annuale sulla soddisfazione degli utenti dei nidi del Comune di Trento: gli utenti interpellati sono stati 1185, le risposte pervenute 736, la rilevazione si è svolta online durante il mese di maggio 2022 ed il livello di soddisfazione complessiva rilevata è pari al 97%.
- **Innovazione e transizione digitale:** nel corso dell'anno 2022 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 5346 risposte ed il livello di soddisfazione complessiva rilevata è riassunto dai seguenti dati: 71,64% positiva, 22,09% neutra, 6,27% negativa (i dati assoluti e percentuali sono riferiti al numero delle recensioni inserite dagli utenti). Non sono state programmate o adottate misure correttive rispetto alle criticità segnalate.

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

Monitoraggio degli indicatori:

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

Misurazione della soddisfazione degli utenti:

– i risultati delle indagini vengono pubblicati sul sito istituzionale.

– Rapporto sull'attività dell'URP, pubblicato sulla pagina internet istituzionale, riporta la raccolta di segnalazioni, suggerimenti e reclami, istanze e petizioni, richieste del difensore civico. Il rapporto 2022 è in corso di elaborazione.

**Criticità rilevate:** nessuna

## **CONSIDERAZIONI FINALI**

L'applicazione del Regolamento sui controlli interni nel corso del 2022 ha evidenziato come:

- si rileva l'efficacia dei controlli più consolidati;
- per i controlli societari nel 2022 è stato rafforzato il sistema coordinato e sistematico di rilevazione e rendicontazione dei risultati stante la 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.