



COMUNE DI TRENTO

**RELAZIONE
SULL'APPLICAZIONE E SUGLI ESITI
DEI CONTROLLI INTERNI
ANNO 2023**

Comune di Trento

Direzione Generale

Casa del Capitolo

Via Belenzani, 18 - 38122, Trento

tel. 0461-884148 fax 0461-884147

direzione.generale@comune.trento.it

INDICE

Premessa	Pag. 1
Controllo strategico	Pag. 2
Controllo di gestione	Pag. 4
Controllo di regolarità amministrativa	Pag. 6
Controllo di regolarità contabile	Pag. 8
Controllo degli equilibri finanziari	Pag. 9
Controllo sulle aziende e sulle società partecipate	Pag. 10
Controllo della qualità dei servizi erogati	Pag. 27
Considerazioni finali	Pag. 29

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 2023-2025** 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 2023-2025 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 2023.

Esiti del controllo

Sulla base della documentazione relativa allo stato di attuazione del DUP 2023-2025 è possibile sintetizzare l'attuazione degli obiettivi strategici ed operativi in una percentuale di avanzamento che per il 2023 è pari al **84%**

Stato di attuazione per area strategica:

- 1) Siamo verdi e verticali: 75%
- 2) Siamo comunità: 85%
- 3) Siamo una città turistica!: 100%
- 4) Siamo la città dei festival: 83%
- 5) Siamo sportivi: 88%
- 6) Siamo in movimento: 73%
- 7) Ricerca, lavoro e ict: 100%
- 8) Siamo cultura: 100%
- 9) Una città che pensa giovane: 79%

- 10) Siamo bellezza: 78%
- 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

A partire dal 2023 il Piano Esecutivo di Gestione (PEG) parte obiettivi, attività ed indicatori è stato sostituito dal Piano integrato di attività e organizzazione PIAO che contiene gli obiettivi di performance. Il PIAO 2023 è stato approvato dalla Giunta con deliberazione n. 35 del 20.02.2023.

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

In merito al metodo e ai contenuti degli obiettivi questi sono preventivamente valutati dal Nucleo di valutazione.

A luglio 2023 è stato elaborato il monitoraggio semestrale del PIAO 2023 funzionale alla proposta di variazione degli obiettivi approvata dalla Giunta con deliberazione n. 215 del 31.07.2023.

Il monitoraggio al 31.12.2023 dei 51 obiettivi di struttura e dei 48 obiettivi delle posizioni organizzative del PIAO è stato elaborato e messo a disposizione del Nucleo di valutazione per la valutazione delle prestazioni dirigenziali (le sedute del Nucleo ed i colloqui con i dirigenti si sono svolti nelle giornate del 13 e 14 marzo 2024). Alla Giunta verrà presentato entro maggio il documento relativo al monitoraggio degli obiettivi del PIAO 2023.

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, PIAO 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 18 settembre 2023 la Giunta ha approvato il Rapporto di gestione 2022, 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 PIAO 2023 è possibile sintetizzarne l'attuazione come segue:

- Percentuale complessiva di realizzazione degli obiettivi: **91%**
- 1 obiettivo non risulta realizzato, 69 completati e 19 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 2022 (versione comunicativa e versione dettagliata ad uso interno)

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

Osservazioni e criticità rilevate: nessuna

CONTROLLO DI REGOLARITÀ AMMINISTRATIVA

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

Disciplina delle modalità di espletamento del controllo successivo di regolarità amministrativa 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 2023 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, che in via ordinaria sono pari a n. 128 atti estratti a cadenza quadrimestrale. Nel 2023 sono stati estratti per il controllo n. 128 atti (43 per il primo e secondo quadrimestre, n. 42 per il terzo).

In continuità con le previsioni del Piano dei controlli approvato con Determina della Segreteria generale 1/37 del 11.12.2020, sono state sottoposte a verifica le ultime due tipologie di atti, vale a dire i provvedimenti di accertamento imposte (di competenza del Servizio Risorse Finanziarie e patrimoniali) e le autorizzazione alla sosta, accesso e circolazione (di competenza della Polizia locale), estraendo n. 43 atti.

Inoltre, in esito alle criticità puntualmente rilevate come osservazioni sostanziali su alcune tipologie di atti oggetto di controllo nel 2021 e 2022 (concessioni di occupazione suolo e titoli edilizi), si è impostato il controllo per verificare in particolare l'avvenuta correzione delle criticità a suo tempo puntualmente segnalate ai servizi di merito, estraendo n. 43 provvedimenti di concessione di occupazione suolo emessi nel primo e secondo quadrimestre 2023, e n. 42 atti edilizi (comprensivi di Permessi di costruire e SCIA, CILA e SCAGI) emessi nel primo e secondo quadrimestre 2023.

La rendicontazione delle irregolarità rilevate rispetto agli atti controllati a partire dal 2023 fa riferimento non più al numero di atti contenenti rispettivamente osservazioni sostanziali o minimali come rendicontato negli anni precedenti, ma al numero effettivo di "irregolarità" complessivamente rilevate sui 128 atti esaminati.

Esiti del controllo successivo

Il controllo successivo relativo all'anno 2023 ha riguardato:

- **128** atti campionati,
- **128** atti relativamente ai quali è stato espresso **parere positivo**,
- **0** atti recanti "non conformità" tali da richiedere integrazioni e correzioni.
- **98** atti su cui sono state riscontrate complessive **292** irregolarità (con riferimento a ciascuno dei 9 parametri presi a riferimento a partire dal 2023, tenuto conto che il totale delle valutazioni

assegnate è pari a 1.152) pari al **23,35%** del totale, di cui 134 parametri oggetto di **“osservazioni sostanziali”** (pari al **11,63%** del totale) e 158 parametri recanti **“opportunità di miglioramento – osservazioni minimali”** (pari al **13,72%** del totale).

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

Osservazioni e criticità rilevate: nel 2023 è entrato a regime l'utilizzo del modulo informatizzato “controlli interni” all'interno della piattaforma informatica di StrategicPA (in uso all'amministrazione anche per la gestione degli obiettivi di performance e degli adempimenti anticorruzione). È stato necessario procedere alla riformulazione della scheda di valutazione in termini di parametri di controllo, omogeneità dei criteri di valutazione, maggiore flessibilità di adattare i parametri alle singole tipologie di atto analizzato, legati alla natura, contenuto o finalità dell'atto controllato. L'utilizzo dell'applicativo ha consentito, altresì, una semplificazione dell'attività del gruppo di valutazione (con estrazioni del campione integrata con il protocollo informatico, sessioni di controllo coordinate, verbalizzazioni uniformi, redazione di relazioni periodiche supportate da report, modalità di estrazione e analisi di dati in termini statistici), le conseguenti interlocuzioni con i Servizi controllati anche in relazione ad eventuali misure correttive, da valorizzare eventualmente all'interno della sezione anticorruzione e trasparenza del PIAO nell'ottica del miglioramento continuo dei processi e dei procedimenti. L'introduzione di una modalità gestionale informatizzata ha facilitato l'avvio di un percorso di semplificazione del processo di controllo successivo, il superamento delle criticità di rendicontazione interna all'ente e verso gli organi di controllo, che costituivano nel passato elementi di criticità dell'azione della RPCT in qualità di soggetto preposto al controllo medesimo. I dati del 2023, inseriti nell'applicativo, infatti si prestano ad impostare report e rendicontazioni che possono utilizzare gli automatismi del modulo informatico ovvero di svilupparne di nuovi, funzionali alle specifiche analisi dell'ente.

L'applicativo è stato utilizzato sin dalla fase di estrazione dei provvedimenti da sottoporre a controllo. Ogni controllore inserito nel gruppo nominato ad hoc dalla Segretaria generale con atto formale, compila direttamente nell'applicativo la scheda di valutazione chiudendo il proprio lavoro. La Segretaria generale, in funzione di responsabile del controllo, sulla scorta delle valutazioni ivi inserite, predispone il report sul risultato del controllo definitivo, anche al fine del referto da inviare ai Servizi di merito. Il sistema di valutazione utilizzato si fonda su una scheda tipo di controllo, che contiene n. 9 parametri – corrispondenti ai parametri normativi di legittimità degli atti amministrativi – a cui va attribuito un giudizio tra i seguenti: “conforme” - “non applicabile” - “non conforme” - “osservazioni sostanziali” - “opportunità di miglioramento – osservazioni minimali”. Con un algoritmo di calcolo, in funzione dell'assegnazione ad ognuno dei 9 parametri di una valutazione tra quelle indicate sopra, viene attribuito ad ogni atto un punteggio complessivo. Inoltre l'applicativo consente di evidenziare per ogni atto ovvero con dati aggregati, il numero di osservazioni sostanziali, opportunità di miglioramento – osservazioni minimali, non conformità attribuite in sede di controllo. In tal senso il sistema rendiconta per i n. 128 atti esaminati, n. 1.152 valutazioni riferite ai corrispondenti parametri valutati (128x9).

Come detto in premessa, la funzionalità del sistema consentirà di adattare i parametri di controllo alla singola tipologia di atto, in modo da rendere la scheda di controllo maggiormente aderente alle peculiarità di materia e normativa di riferimento.

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

- **498** deliberazioni controllate su un totale di 498 atti istruiti (il 100% degli atti)
- **6** riscontri di irregolarità (pari al 1,2% degli atti controllati) ai quali è stato dato parere non favorevole (modifiche testo, ridefinizioni importi, istruttoria non completa), tutti sanati attraverso l'istruzione di una nuova proposta corretta come da indicazioni.

Esiti del controllo successivo

- **2.913** determinazioni ed atti di gestione adottati dai Dirigenti (pari al 100% degli atti istruiti)
- **30** riscontri di irregolarità (pari al 1,03% 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, mancanza riferimenti spesa, errori di testo, motivazione dell'atto non completa).
In caso di irregolarità, a fronte del parere sfavorevole, si danno indicazioni puntuali al Servizio su come istruire correttamente la determinazione o l'atto di gestione dal punto di vista contabile.

Sono stati effettuati controlli sulle casse degli agenti contabili.

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

Osservazioni e criticità rilevate: nessuna

CONTROLLO DEGLI EQUILIBRI FINANZIARI

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

Il controllo avviene mediante:

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

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

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

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

Esiti della verifica degli equilibri finanziari:

- **tutte** le deliberazioni del Consiglio comunale. Il controllo degli equilibri finanziari è oggetto di specifica attestazione del bilancio e delle sue variazioni, del rendiconto della gestione, della verifica del permanere degli equilibri, nonché nel momento in cui si verifica il pareggio di bilancio in base alla normativa vigente.
- **17** attestazioni (nell'anno 2023: approvazione bilancio, rendiconto, variazione PNRR, variazione Ostello e altro, variazione IMIS, variazione Trentino Mobilità, assestamento, variazione TTE, Orsetto Pandi, collina est, variazione ottobre, n. 5 variazioni di esigibilità (n. 2 con deliberazioni di Giunta e n. 3 con determinazione dirigenziale), n. 1 riaccertamento parziale, n. 1. riaccertamento ordinario e n. 1 variazione per applicazione avanzo).
- **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

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 2023	MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI
Azienda speciale per la gestione degli impianti sportivi - ASIS <i>Azienda controllata</i>	societario	Statuto		Nessuna criticità rilevata
		Sistema di governance		
		Valutazione rischio aziendale		
		Indirizzi generali		Nessuna criticità rilevata Pubblicazione degli esiti: Piano Programma e bilancio pubblicati sul sito di ASIS
	economico-finanziario	Controllo ex ante	Verifiche e, nel corso della gestione, analisi delle relazioni tecnico economiche trimestrali e annuale previste dal Contratto di servizio che forniscono indicazioni in merito al rispetto degli indirizzi generali.	
		Controllo concomitante	Analisi di bilancio sottoposta alla GC. Piano programma e budget approvati dal Dirigente e dal Consiglio comunale.	Elementi di approfondimento su chiusure e nuove gestioni
		Controllo ex post	Analisi dei report	Nessuno scostamento significativo
	efficienza ed efficacia	Contratto di servizio	Nel 2023 è stato analizzato il report annuale 2022 pervenuto ad inizio anno, , senza rilevare scostamenti significativi rispetto agli standard, agli indicatori e ai target. Il report annuale 2023 verrà inviato da ASIS nei primi mesi 2024.	Analisi delle relazioni tecnico-economiche Nessuno scostamento significativo
			Il contratto prevede all'art. 24 i seguenti controlli: - trasmissione trimestralmente di una relazione tecnico economica sull'andamento della gestione e sull'analisi di eventuali cause di scostamento dalle previsioni di bilancio approvate dal Comune nonché sull'andamento degli utilizzi e sugli esiti delle verifiche ispettive interne a mezzo delle check-list riferite ai livelli di servizio 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. - possibilità di effettuare da parte del Comune, 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	Analisi della relazione tecnica economica trimestrale semestrale inviata da A.S.I.S; Analisi dei documenti contabili e di programmazione trasmessi ai sensi dello Statuto e del Contratto di servizio. Verifica della documentazione contabile relativa agli interventi

SOCIETÀ	CONTROLLO	ATTIVITÀ 2023	MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI
		degli indicatori dei livelli di servizio definiti nelle schede tecniche di impianto. Al termine dei controlli viene redatto apposito verbale sottoscritto dalle parti. Per i controlli il Comune può avvalersi delle stesse check-list utilizzate da A.S.I.S. in modo da correlare l'esito delle proprie verifiche ispettive con quelle svolte da A.S.I.S. -obbligo di fornire al personale incaricato dal Comune per i controlli la massima collaborazione, consentendo in ogni momento il libero accesso ad ogni parte degli impianti sportivi e a fornire ogni documentazione ed informazione completa e veritiera che ritenga opportuno acquisire. - Il Comune può realizzare indagini sulla soddisfazione dell'utenza, in qualità di singoli o associazioni, informando A.S.I.S. dei risultati. - Il Comune esercita il controllo societario, economico-finanziario e di efficienza/efficacia. Il controllo sugli adempimenti degli obblighi derivanti dal contratto di servizio è avvenuto in modo costante durante tutto l'anno 2023. I controlli vengono effettuati analizzando i dati trasmessi alla luce degli indirizzi gestionali assegnati, del servizio richiesto e dei dati storici.	straordinari conclusi nell'anno.	
	Obiettivi operativi DUP	Con il DUP 2023 2025 sono stati assegnati alla società obiettivi operativi Per quanto riguarda il dato relativo all'obiettivo di sperimentazione di una nuova modalità di raccolta e gestione più organica e sistematica delle segnalazioni/reclami/suggerimenti da parte dell'utenza e dell'Amministrazione, A.S.I.S. ha comunicato di aver avviato la riorganizzazione della modalità di gestione delle segnalazioni/reclami/suggerimenti, che risulta in fase di sperimentazione e che entrerà a regime entro il 2024.	Verifica stato di attuazione DUP semestrale e annuale	Obiettivo nuova modalità rilevazione segnalazioni, suggerimenti e reclami completata nel 2024
	Richieste ulteriori dell'Ente	Non effettuate		
	Monitoraggio dei costi dei servizi	Nel corso del 2023 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 anche adottando specifiche misure come la riduzione della temperatura dell'acqua nelle piscine e negli ambienti sportivi rispettando comunque i limiti previsti dalla Carta dei servizi e della normativa, e sostituzione, ove possibile, i corpi illuminanti esistenti con nuove luci a led e previsione di incremento del parco fotovoltaico sugli impianti sportivi. Il Comune, in sede di variazione del Bilancio preventivo 2023-2025, ha aumentato la disponibilità di risorse assegnate ad ASIS, incrementando il trasferimento corrente 2023 di euro 150.000, favorendo il mantenimento dell'equilibrio di bilancio anche alla luce dell'affidamento di nuovi impianti sportivi.	Analisi delle relazioni tecnico- economiche	
	qualità del servizio e gestione delle segnalazioni	Strumenti: Carta dei servizi, sperimentazione di una nuova modalità di raccolta e gestione più organica e sistematica di segnalazioni/ reclami/suggerimenti da parte dell'utenza e dell'Amministrazione, che entrerà a regime nel 2024 Il Comune invia le segnalazioni e i reclami ad A.S.I.S. nel caso riguardanti aspetti di competenza, richiedendo un riscontro dell'avvenuta gestione degli stessi: nel 2023 A.S.I.S. ha gestito le segnalazioni pervenute all'Amministrazione comunale e quelle ricevute direttamente. Si è tenuto conto degli esiti del monitoraggio dei reclami/segnalazioni ai fini dell'assegnazione degli obiettivi operativi all'Azienda	Rilevazione annuale della soddisfazione dell'utente prevista dal contratto di servizio	Nessuna criticità rilevata
	condivisione interna di informazioni sulla gestione del servizio	Non sono emerse problematiche o novità Non sono emerse opportunità (es. bandi, possibilità di finanziamento ecc...)		

SOCIETÀ	CONTROLLO		ATTIVITÀ 2023	MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI
Azienda speciale consorziale Trento - Sopramonte <i>Azienda controllata</i>	societario	Statuto	Lo statuto è stato modificato per superare il meccanismo del rinnovo automatico decennale della sua durata in modo da consentire ad entrambi gli Enti consorziati di esercitare il recesso, con congruo preavviso, in qualunque momento e non limitatamente all'anno antecedente la scadenza	Deliberazione del Consiglio comunale n. 113 del 20/12/2023	Nessuna criticità rilevata
		Sistema di governance	Non ricorre la fattispecie		
		Valutazione rischio aziendale	Non si applica		
		Indirizzi generali	Gli indirizzi per l'anno 2023 sono stati formalizzati nel DUP 2023-2025 e nella lettera d.d. 23.3.2023 indirizzata a Presidente, Direttore e, p.c., al Revisore dei conti in tema di trasparenza, anticorruzione, comportamento dei dipendenti, limiti di assunzione del personale e vincoli di spesa. La verifica dell'applicazione degli indirizzi generali effettuata nel 2023 con riferimento alla voce "Vincoli di spesa" si riferisce all'esercizio 2022. Dopo la chiusura dell'esercizio e in vista dell'approvazione del rendiconto, il Presidente è invitato a dare dimostrazione del rispetto dei suddetti vincoli nella relazione sulla gestione o in nota integrativa. Analogamente, il Revisore dei conti è invitato a dare evidenza della vigilanza svolta sul rispetto dei suddetti vincoli nella propria relazione allegata al rendiconto. Si è 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 2023 sono il bilancio di previsione 2023-2025 (con nota integrativa, relazioni del Presidente e del Revisore) ed il Piano programma dei lavori 2023. Non sono stati rilevati elementi di approfondimento e/o criticità.	Esame del rendiconto di gestione dell'esercizio finanziario precedente. Nel 2023 l'esame è stato effettuato nel "Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate dal Comune di Trento 2023". Nel 2023, ai fini della redazione del bilancio consolidato, sono stati acquisiti i dati dall'Azienda in quanto appartenente al perimetro di consolidamento.	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.		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 2023 il documento, relativo all'esercizio finanziario 2022, è stato trasmesso, dopo l'approvazione in assemblea, in data 29/5/2023. L'analisi è stata effettuata rilevando i principali dati relativi a entrate ed uscite, costi del personale e finanziamenti		
	efficienza ed efficacia	Contratto di servizio	Non ricorre la fattispecie		
		Obiettivi operativi DUP	Gli obiettivi operativi per l'anno 2023 sono stati formalizzati nel DUP 2023-2025. In merito all'obiettivo relativo alla realizzazione del sentiero storico "Trincee del Palon", per il quale era attesa la fine lavori entro il 31.12.2023, non è stato possibile concludere l'intervento in quanto iniziato solo ad agosto 2023. Il completamento prevede la definizione dei pannelli descrittivi delle bacheche e la posa di alcuni segnali di direzione	Mediante controllo strategico	Obiettivo sentiero storico non completato
		Richieste ulteriori dell'Ente	Non effettuate		
		Monitoraggio dei costi dei servizi	Non effettuato. Il Servizio analizza gli scostamenti in corso d'anno e a fine esercizio rispetto al bilancio di previsione, ma tale analisi si riferisce all'andamento economico-finanziario generale dell'Azienda e non specificamente ai costi di erogazione del servizio.		
		Qualità del servizio e gestione delle segnalazioni	Non ricorre la fattispecie. Il Servizio non dispone di informazioni circa segnalazioni, reclami o altre forme di feedback dell'utenza che, peraltro, risultano essere gestiti dall'Azienda attraverso la piattaforma SensorCivico del Comune (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	Non sono emerse problematiche o novità Non sono emerse opportunità (es. bandi, possibilità di finanziamento ecc...)		

SOCIETÀ	CONTROLLO		ATTIVITÀ 2023	MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI
Farmacie comunali S.p.A. <i>Società controllata affidataria di servizio</i>	societario	Statuto	Nessuna modifica		Nessuna criticità rilevata
		Sistema di governance	Nessuna modifica		
		Valutazione rischio aziendale	Nell'ambito del programma di valutazione del rischio non sono emersi indicatori di crisi aziendale		
		Indirizzi generali	<p>Gli indirizzi sono stati formalizzati nel DUP 2023-2025 e nella lettera del 23 marzo 2023 indirizzata a Presidente, Direttore e, p.c., al Presidente del Collegio sindacale in tema di trasparenza, anticorruzione, comportamento dei dipendenti, limiti di assunzione del personale e vincoli di spesa. La verifica dell'applicazione degli indirizzi generali effettuata nel 2023 con riferimento alla voce “Vincoli di spesa” si riferisce all'esercizio 2022. Dopo la chiusura dell'esercizio e in vista dell'approvazione del bilancio, il Presidente del CdA è invitato a dare dimostrazione del rispetto dei suddetti vincoli nella relazione sulla gestione o in nota integrativa . Analogamente, il presidente del Collegio sindacale è invitato a dare evidenza della vigilanza svolta sul rispetto dei suddetti vincoli nella propria relazione allegata al bilancio. Si è preso atto delle rispettive attestazioni in occasione dell'esame dei documenti di bilancio. È stata verificata l'attuazione dei commi 2 e 3 dell'art. 19 del TUSP laddove peraltro, in materia di criteri e modalità di reclutamento del personale le società controllate si adeguano alle disposizioni della L.R. 18.12.2017, n. 10. Per quanto riguarda il contenimento della spesa, le società controllate rispettano i limiti massimi disposti dalla Provincia per le società dalla medesima controllate e attualmente definiti nella deliberazione della Giunta provinciale d.d. 9.5.2018 n. 787.</p>		
	economico-finanziario	Controllo ex ante	Sono stati acquisiti ed analizzati gli atti di programmazione economico finanziaria, piano industriale e budget, senza rilevare elementi di approfondimento e/o criticità. È stato approvato il budget dalla Conferenza degli Enti con consultazione per iscritto (invio comunicazione ai soci in data 12/12/2022).	Analisi di bilancio. Nel 2023 in occasione dell'assemblea di approvazione del bilancio chiuso al 31.12.2022 e in maniera più approfondita nel “Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate dal Comune di Trento 2023”. Nel 2023, ai fini della redazione del bilancio consolidato, sono stati acquisiti i dati dalla società in quanto appartenente al perimetro di consolidamento	Nessuna criticità rilevata
		Controllo concomitante	La società ha inviato, come da indicazioni fornite a inizio anno, il bilancio semestrale che è stato analizzato senza rilevare significativi scostamenti rispetto a standard, indicatori e target.		
		Controllo ex post	È stata analizzata la documentazione pervenuta dalla società e redatto una relazione interna sull'andamento della gestione a fine anno in occasione della predisposizione della relazione al delegato per la partecipazione all'assemblea di approvazione del bilancio. Si effettua inoltre l'analisi di bilancio.		
	efficienza ed efficacia	Contratto di servizio	<p>Il Contratto prevede i seguenti controlli specifici da parte del Comune:</p> <p>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;</p> <p>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.</p>	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 criticità rilevata
		Obiettivi operativi DUP	Gli obiettivi sono stati formalizzati nel DUP 2023-2025.	Mediante controllo strategico	Nessuna criticità rilevata
		Richieste ulteriori dell'Ente	Non effettuate		
		Monitoraggio dei costi dei servizi	Non effettuato. Si precisa che il Servizio analizza gli scostamenti in corso d'anno e a fine esercizio rispetto al budget, ma tale analisi si riferisce all'andamento economico-finanziario generale della Società e non specificamente ai costi di erogazione del servizio.		

		Qualità del servizio e gestione delle segnalazioni	Strumenti: Carta dei Servizi; per la gestione di reclami, segnalazioni e altre forme di feedback dell'utenza, allo stato attuale il Servizio di merito non dispone di informazioni. Il canale preferenziale per la raccolta delle segnalazioni è l'applicazione Farm@pp. con la quale i clienti possono rilasciare tramite smartphone un giudizio sulla qualità del servizio ricevuto in farmacia.		
		Condivisione interna di informazioni sulla gestione del Servizio	Non sono emerse opportunità (es. bandi, possibilità di finanziamento ecc...) né per la Società affidataria né per il Comune.		

SOCIETÀ	CONTROLLO	ATTIVITÀ 2023	MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI
Trentino mobilità S.p.A. <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 2023-2025 e nella lettera del 23/3/2023 indirizzata a Presidente, Direttore e, p.c., al Presidente del Collegio sindacale in tema di trasparenza, anticorruzione, comportamento dei dipendenti, limiti di assunzione del personale e vincoli di spesa.</p> <p>La verifica dell'applicazione degli indirizzi generali effettuata nel 2023 con riferimento alla voce "Vincoli di spesa" si riferisce all'esercizio 2022. Dopo la chiusura dell'esercizio e in vista dell'approvazione del bilancio, il Presidente del C.d.A. è invitato a dare dimostrazione del rispetto dei suddetti vincoli nella relazione sulla gestione o in nota integrativa. Analogamente, il presidente del Collegio sindacale è invitato a dare evidenza della vigilanza svolta sul rispetto dei suddetti vincoli nella propria relazione allegata al bilancio. Il Servizio ha preso atto delle rispettive attestazioni in occasione dell'esame dei documenti di bilancio.</p> <p>È stata verificata l'attuazione dei commi 2 e 3 dell'art. 19 del TUSP laddove peraltro, in materia di criteri e modalità di reclutamento del personale le società controllate si adeguano alle disposizioni della L.R. 18.12.2017, n. 10. Per quanto riguarda il contenimento della spesa, le società controllate rispettano i limiti massimi disposti dalla Provincia per le società dalla medesima controllate e attualmente definiti nella deliberazione della Giunta provinciale d.d. 9.5.2018 n. 787.</p>	
	economico-finanziario	Controllo ex ante	Sono stati acquisiti ed analizzati gli atti di programmazione economico-finanziaria: Piano industriale e Budget, senza rilevare elementi di approfondimento e/o criticità. Il Budget è stato approvato dalla Conferenza degli Enti con consultazione per iscritto. In occasione dell'approvazione del bilancio di esercizio, la Conferenza degli enti nella seduta del 4 maggio 2023 ha approvato anche l'aggiornamento al piano industriale con l'attività svolta nei primi mesi dell'esercizio in corso.	Nessuna criticità rilevata
		Controllo concomitante	La società ha inviato il bilancio semestrale e un report economico-finanziario semestrale.	
		Controllo ex post	È stata analizzata la documentazione pervenuta dalla società e redatta una relazione interna sull'andamento della gestione a fine anno in occasione della predisposizione della relazione al delegato per la partecipazione all'assemblea di approvazione del bilancio. Viene effettuata inoltre l'analisi di bilancio.	
	efficienza ed efficacia	Contratto di servizio	<p>Controlli sul servizio affidato tramite l'invio di report o relazioni legati ai seguenti argomenti:</p> <p>A. Qualità del servizio svolto (gestione delle segnalazioni – indagine Customer satisfaction) con report annuali o semestrali;</p> <p>B. Controllo sosta (occupazione + localizzazione + ricavi+sanctions) con report semestrali o annuali;</p> <p>C. Controllo Autorizzazioni al transito e alla sosta (titoli autorizzativi – permessi temporanei – costo del servizio di rilascio titoli autorizzativi/permessi) con report semestrali;</p> <p>D. controllo servizio Bike Sharing (costi, ricavi,sanctions) con report annuale;</p> <p>E. Controllo Cicloparcheggi (report occupazione) con report annuale.</p>	Lievi mancanze/incompletezza dei report trasmessi
		Obiettivi operativi DUP	<p>Gli obiettivi sono stati formalizzati nel DUP 2023-2025 ed in particolare:</p> <p>- Gestione parcheggi di attestamento</p> <p>a) parcheggio Monte Baldo: con deliberazione GC n.183 del 27.06.2023 sono state confermate le tariffe sperimentali fino al 30.6.2023</p> <p>b) parcheggio Italcementi: con riferimento al parcheggio Italcementi, dagli ultimi approfondimenti</p>	Nessuna criticità rilevata

			condotti sembrerebbe possibile intraprendere la strada della gestione del parcheggio di attestamento ex Italcementi. E' stata pertanto richiesta una stima dei costi alla Società (in data 06.12.2023) rispetto alla quale si è in attesa di risposta. - Servizio bikesharing (attivazione del servizio): è stato prodotto lo studio (trasmesso il 27.04.2023). - Velostazione presso stazione autocorriere (attivazione servizio): è stato prodotto uno studio (trasmesso il 16.01.2023, che necessita di integrazione. E' stato concluso l'iter per la fattibilità internamente dal Progetto Mobilità e rigenerazione urbana		
		Richieste ulteriori dell'Ente	Non effettuate.		
		Monitoraggio dei costi dei servizi	Il Servizio di merito non ha verificato l'andamento dei costi dei servizi forniti dalla Società in quanto il report relativo al servizio "centro in bici" verrà inviato da Trentino Mobilità a inizio 2024	Mediante analisi di specifico report	Non ancora trasmesso
		Qualità del Servizio e gestione delle segnalazioni	Strumenti: Carta dei Servizi. Il nuovo contratto di servizio concluso in data 30/06/2023 prevede una proposta di indagine di Customer Satisfaction entro il 31.12.2024 e successivamente entro il maggio dell'anno successivo (2025) la sua realizzazione. Sempre con il nuovo contratto è previsto un report semestrale relativo ai reclami e alle segnalazioni prevenute in forma scritta ed alle modalità e tempo di risposta. Attualmente il Comune risponde in autonomia o successivamente con confronto con Trentino Mobilità spa (se ritenuto necessario) e le risposte vengono inserite nell'applicativo URP- segnalazioni o direttamente all'utente con email. Trentino Mobilità spa risponde per la maggioranza in autonomia (sia la segnalazione che la risposta non viene condivisa con il Comune).	Indagine programmata Report semestrale su reclami e segnalazioni	Mancata condivisione delle segnalazioni
		Condivisione interna di informazioni sulla gestione del servizio	Non sono emerse opportunità (es. bandi, possibilità di finanziamento ecc...) né per la Società affidataria né per il Comune.		

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

SOCIETÀ	CONTROLLO	ATTIVITÀ 2023	MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI
Dolomiti Ambiente S.r.l. <i>Società partecipata indirettamente e, 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 a campione	Nessuna criticità rilevata.
		Obiettivi operativi DUP	Report di verifica degli obiettivi ed indicatori	Alcuni obiettivi 2023 non completamente realizzati
		Richieste ulteriori dell'Ente		La fornitura è stata sostituita dopo diversi solleciti nel corso del 2024
		Monitoraggio dei costi dei servizi		
		Qualità del servizio e gestione delle segnalazioni		
		Condivisione interna di informazioni sulla gestione del servizio		

SOCIETÀ	CONTROLLO	ATTIVITÀ 2023	MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI
Novareti S.p.A. <i>Società partecipata indirettamente, affidataria di servizio pubblico</i>	societario	Statuto	Non si applica	
		Sistema di governance	Non ricorre la fattispecie	
		Valutazione rischio aziendale	Non si applica	
		Indirizzi generali	Non si applica	
	economico-finanziario	Controllo ex ante	Non si applica	La società è controllata al 100% da società quotata (Dolomiti Energia Holding SpA) pertanto non è soggetta alla normativa sui controlli interni
		Controllo concomitante	Non viene effettuato un controllo sulla programmazione economico-finanziaria e sull'andamento della gestione delle risorse in quanto insito nel controllo sulla gestione del servizio per il quale si rinvia ai controlli di efficienza ed efficacia	
		Controllo ex post	L'analisi è stata effettuata mediante rilevazione dei principali dati del bilancio in occasione della redazione del Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate dal Comune di Trento. Nel corso del 2023 è stato effettuato l'esame del bilancio chiuso al 31.12.2022, e i principali dati sono contenuti nel Rapporto 2023. Nel 2023, ai fini della redazione del bilancio consolidato, sono stati acquisiti i dati dalla società in quanto appartenente al perimetro di consolidamento nell'ambito del Gruppo Dolomiti Energia	
	efficienza ed efficacia	Contratto di servizio	Semestralmente si controllano gli obiettivi posti alla Società attraverso indicatori di risultato: n. 4 indicatori per il servizio di acquedotto e n. 4 indicatori per il servizio di fognatura	Nessuna criticità rilevata
		Obiettivi operativi DUP	Gli obiettivi sono stati formalizzati nel DUP 2023-2025	Mediante controllo strategico Nessuna criticità rilevata
		Richieste ulteriori dell'amministrazione	Non effettuate.	
		Monitoraggio dei costi dei servizi	Il Servizio di merito ha verificato l'andamento dei costi dei servizi forniti e l'analisi degli scostamenti rispetto al budget/preventivo.	Nessuna criticità rilevata
		Qualità del servizio e gestione delle segnalazioni	Strumenti: Carta dei Servizi; il grado di soddisfazione del personale interno addetto al servizio e/o dell'utenza non è stato rilevato. Non esiste presso il Servizio di merito un canale di raccolta e monitoraggio di reclami.	
		Condivisione interna di informazioni sulla gestione del servizio	Sono emerse opportunità (es. bandi, possibilità di finanziamento ecc...) per la Società affidataria: è stata presentata richiesta di finanziamento di n. 2 interventi nell'ambito del PNISII Piano Nazionale Interventi Infrastrutturali per la Sicurezza nel Settore Idrico presso il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti	

SOCIETÀ	CONTROLLO		ATTIVITÀ 2023	MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI
Trentino Trasporti S.p.A. <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 Comune verifica comunque, in sede di esame del bilancio di esercizio, che il collegio sindacale attesti di aver vigilato sul rispetto di dette direttive da parte degli amministratori. L'attestazione è stata regolarmente rilevata nella relazione al bilancio di esercizio 2022	Non di competenza comunale Relazione al bilancio di esercizio	Nessuna criticità rilevata
	economico -finanziario	Controllo ex ante	Il raccordo avviene attraverso la partecipazione di un rappresentante del Comune al Comitato di indirizzo della società di sistema deputata alla gestione del servizio di trasporto pubblico.	Non di competenza comunale	
		Controllo concomitante			
		Controllo ex post	La verifica della gestione economica e finanziaria è effettuata mediante l'analisi del bilancio di esercizio in vista dell'assemblea di approvazione. Nel 2023 l'analisi è stata effettuata in prima battuta in occasione dell'assemblea di approvazione del bilancio chiuso al 31.12.2022 e in maniera più approfondita nel "Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate dal Comune di Trento 2023". Nel 2023, ai fini della redazione del bilancio consolidato, sono stati acquisiti i dati dalla società in quanto appartenente al perimetro di consolidamento	Analisi di bilancio	
	efficienza ed efficacia	Contratto di servizio	Il Contratto di Servizio prevede controlli da parte del Comune su rendicontazioni e budget. Sono state rilevate nel 2023 alcune inadempienze/irregolarità in merito alle quali verrà opportunamente modificato il contratto (in scadenza al 30.06.24): - mancanza presentazione indagine customer satisfaction (art.7-8 del contratto) - mancanza presentazione rendiconto su ottimizzazione forza lavoro e iniziative antievasione (art.5)	Verifica di rendicontazioni e budget	Mancata presentazione di indagine e rendicontazione
		Obiettivi operativi DUP	Gli obiettivi sono stati formalizzati nel DUP 2023-2025. In merito all'obiettivo di revisione servizio TPL extraurbano per l'accesso al nuovo Hub di interscambio modale presso area ex Sit procedono le verifiche di revisione del TPL parallelo allo sviluppo del progetto esecutivo dell'hub t.	Mediante controllo strategico	Obiettivo TPL non completato
		Richieste ulteriori dell'Ente	È stata richiesta l'attivazione del servizio a chiamata e stipulato un contratto in data 18/12/2023 per il trasporto a chiamata notturno partito dal 18.10.2023, in quanto non previsto nell'attuale contratto.		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 a cui viene risposto in autonomia o successivamente con confronto con Trentino Trasporti spa (se ritenuto necessario). Non esiste una condivisione delle segnalazioni che arrivano direttamente a Trentino trasporti.		Mancata condivisione delle segnalazioni
		Condivisione interna di informazioni sulla gestione del servizio	Pagamento Iva su canone trasporto pubblico. Non sono emerse opportunità (es. bandi, possibilità di finanziamento ecc...) né per la Società affidataria né per il Comune.		

SOCIETÀ	CONTROLLO	ATTIVITÀ 2023	MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI
Trentino Riscossioni S.p.A. <i>Società partecipata affidataria di servizio strumentale</i>	societario	Statuto	Nessuna modifica	Non di competenza 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 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.	
		Indirizzi generali	In quanto socio di maggioranza spetta alla Provincia Autonoma di Trento impartire gli indirizzi generali. Viene verificato comunque, in sede di esame del bilancio di esercizio, che il collegio sindacale attesti di aver vigilato sul rispetto di dette direttive da parte degli amministratori. L'attestazione è stata regolarmente rilevata nella relazione al bilancio di esercizio 2022	
	economico -finanziario	Controllo ex ante e concomitante	Non si applica	Società di sistema soggetta a direzione e coordinamento della PAT
		Controllo ex post	La verifica della gestione economica e finanziaria è effettuata mediante l'analisi del bilancio di esercizio in vista dell'assemblea di approvazione nonché nella redazione del "Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate dal Comune di Trento". Nel 2023 l'analisi è stata effettuata in prima battuta in occasione dell'assemblea di approvazione del bilancio chiuso al 31.12.2022 e in maniera più approfondita nel "Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate dal Comune di Trento 2023". Nel 2023, ai fini della redazione del bilancio consolidato, sono stati acquisiti i dati dalla società in quanto appartenente al perimetro di consolidamento	Analisi di bilancio
	efficienza ed efficacia	Contratto di servizio	In base 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 rimosse 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
		Monitoraggio dei costi dei servizi	Il Servizio di merito ha verificato periodicamente l'andamento dei costi dei servizi forniti, effettuando anche l'analisi degli scostamenti rispetto al budget preventivo.	Nessuna criticità rilevata
		Qualità del servizio e gestione delle segnalazioni	La Società è dotata di cassettoni e di una casella di posta elettronica istituzionale intestata all'Organismo di Vigilanza di Trentino Riscossioni S.p.A. (odv@trentinoriscossionispa.it) per raccogliere eventuali osservazioni, comunicazioni così come anche contestazioni e lamentele da parte dei cittadini che usufruiscono del servizio erogato.	Nessuna criticità rilevata
		Condivisione interna di informazioni sulla gestione del servizio	Con deliberazione di Consiglio comunale 18 luglio 2023 n. 81, il Comune di Trento ha ritenuto di avvalersi della facoltà prevista dall'articolo 17-bis del D.L. 30 marzo 2023 n. 34, disponendo l'applicazione del comma 231 dell'articolo 1 della legge 29 dicembre 2022, n. 197 - definizione agevolata – ed approvando, a tal fine, il "Regolamento per la definizione agevolata delle entrate comunali non rimosse a seguito di ingiunzioni di pagamento ed accertamenti esecutivi". Sul piano operativo, si è proceduto ad un confronto e a un lavoro di collaborazione / condivisione informazioni con la società	Nessuna criticità rilevata

SOCIETÀ	CONTROLLO	ATTIVITÀ 2023	MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI
Trentino Digitale S.p.A. <i>Società partecipata affidataria di servizio strumentale</i>	societario	Statuto	Relazione alla Giunta comunale (i tempi tecnici non hanno permesso di procedere con deliberazione del CC)	Nessuna criticità rilevata
		Sistema di governance	Nessuna modifica	
		Valutazione rischio aziendale	Non di competenza comunale	
		Indirizzi generali	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	Analisi di bilancio	
	efficienza ed efficacia	Contratto di servizio	Verifica sull'esatto adempimento dei singoli contratti stipulati ai fini della liquidazione	Nessuna criticità rilevata
		Monitoraggio dei costi dei servizi		Nessuna criticità rilevata

SOCIETÀ	CONTROLLO	ATTIVITÀ 2023	MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI
Consorzio dei comuni <i>Società partecipata affidataria di servizio strumentale</i>	societario	Statuto		Nessuna criticità rilevata
		Sistema di governance		
		Valutazione rischio aziendale		
		Indirizzi generali		
	economico -finanziario	Controllo ex ante	Analisi di bilancio	Nessuna criticità rilevata
		Controllo concomitante		
		Controllo ex post		
	efficienza ed efficacia	Contratto di servizio		Provvedimento sanzionatorio del Garante per la protezione dei dati personali
		Monitoraggio dei costi dei servizi		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 2023	MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI
Dolomiti Energia Holding S.p.A. <i>Società controllata indirettamente e 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	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 2023	MODALITÀ DI CONTROLLO	CRITICITÀ/ OSSERVAZIONI
Findolomiti Energia S.r.l. <i>Società in cui il Comune dispone di quota di voti tra il 20% e il 50%</i>	societario	Statuto	Nessuna modifica		Nessuna criticità rilevata
		Sistema di governance	Nessuna modifica		
		Valutazione rischio aziendale	Nell'ambito del programma di valutazione del rischio non sono emersi indicatori di crisi aziendale		
		Indirizzi generali	Non vengono espressi indirizzi generali		
	economico -finanziario	Controllo ex ante	Per il tipo di attività svolta da FinDe che consiste esclusivamente nella gestione della partecipazione in D.E.H. dei soci Comune di Trento, Comune di Rovereto e Trentino Sviluppo S.p.A. (PAT), la società non ha documenti di programmazione economico-finanziaria né gestionale e conseguentemente non sono previsti obblighi di rendicontazione.		
		Controllo concomitante			
		Controllo ex post	La verifica della gestione economica e finanziaria è effettuata mediante l'analisi del bilancio di esercizio in vista dell'assemblea di approvazione nonché nella redazione del “Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate dal Comune di Trento”. Nel 2023 l'analisi è stata effettuata in prima battuta in occasione dell'assemblea di approvazione del bilancio chiuso al 31.12.2022 e in maniera più approfondita nel “Rapporto annuale sulle aziende e società di capitali partecipate dal Comune di Trento 2023”. Nel 2023, ai fini della redazione del bilancio consolidato, sono stati acquisiti i dati dalla società in quanto appartenente al perimetro di consolidamento	Analisi bilancio di	

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 ISO 45001:2018, rinnovata dall'organismo di certificazione nel 2023; in esito all'audit di conferma sono state rilevate **2 non conformità minori** e **1 osservazione** 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 le norme UNI EN ISO 9001:2015 ed UNI 15017:2019 è stata rinnovata nel 2023 a seguito dell'esito positivo della visita ispettiva (audit di sorveglianza) con **1 osservazione** minore relativamente alla quale è stata attuata azione correttiva.
- Nel 2023 è stata confermata la certificazione di conformità ISO 9001:2015 della progettazione ed erogazione del **servizio di nido d'infanzia** (settore IAF EA:38) senza rilevare alcuna non conformità e senza osservazioni;

Esiti del controllo sulle carte della qualità:

- **Welfare e coesione sociale:** la carta dei servizi non è stata modificata, è stata monitorata e gli standard rispettati con la puntualizzazione che oltre agli orari di servizio è garantito anche il recapito tramite appuntamento, su richiesta, da remoto, che i colloqui vengono tutti fissati con appuntamento e quindi i tempi di attesa sono limitati al tempo minimo tra un colloquio ed il successivo. L'unico punto di attenzione è relativo ai "Tempi di attesa per ottenere il primo appuntamento con l'assistente sociale successivamente al recapito" in merito al quale il valore standard non è stato rispettato in 13 occasioni per assenze e a causa delle mancate sostituzioni del personale.
- **Corpo di Polizia locale Trento-Monte Bondone:** la carta dei servizi non è stata modificata e viene monitorata annualmente rispetto al rispetto dei target; i valori realizzati nel corso del 2023 sono risultati ampiamente in linea con il valore indicatore standard di riferimento.
- **Servizi funerari:** la carta dei servizi non è stata modificata, è stata monitorata e gli standard rispettati non dovendo riconoscere perciò alcun indennizzo.
- **Cultura, turismo e politiche giovanili – Ostello della Gioventù "Giovane Europa":** nel corso del 2023 la carta non ha subito variazioni tuttavia è in corso una revisione a seguito del cambio di gestione avvenuto nell'anno. E' stato rilevato il rispetto degli standard/indicatori previsti attraverso una visita effettuata dal personale del Servizio a gennaio 2024. Nello specifico è stato verificato lo stato di conservazione dei luoghi, in relazione a camere, salone, terrazza e parti comuni, senza riscontrare difformità rispetto agli standard di erogazione attesi. Anche la misurazione del grado di soddisfazione da parte dell'utenza è positivo con una media del 65% di

utenti che si sono espressi come soddisfatti o molto soddisfatti (media totale delle recensioni online)

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

Carta della Qualità del servizio di nido d'infanzia: nel corso del 2023 la Carta non ha subito variazioni. La pubblicazione dei valori realizzati relativi ai singoli indicatori viene effettuata annualmente con l'aggiornamento della specifica scheda della Carta della Qualità entro la data di approvazione della graduatoria di ammissione al nido (15 maggio) e la sua pubblicazione sul sito e tramite i nidi con l'esposizione di una copia della Carta nelle apposite bacheche per l'informazione ai genitori.

Nel corso dell'anno il rispetto degli standard/indicatori previsti è stato rilevato attraverso: customer, programma reclami, monitoraggio SGQ e verifiche ispettive. I valori standard degli indicatori sono stati rispettati.

Carta della Qualità del servizio di ristorazione nelle scuole d'infanzia provinciali: nel corso del 2023 la Carta non ha subito variazioni ed il rispetto degli standard/indicatori previsti è stato rilevato attraverso controlli da parte di cuochi, personale amministrativo, tecnici Haccp e tramite il monitoraggio da parte della dietista. I valori standard degli indicatori sono stati rispettati.

- **Biblioteca e archivio storico:** nel corso del 2023 la Carta non ha subito variazioni. I valori standard degli indicatori sono stati rispettati e monitorati attraverso una serie di controlli a campione.
- **Politiche abitative:** nel corso dell'anno 2023 la carta dei servizi non è stata modificata. In seguito alla modifica dei criteri per l'applicazione della Legge Provinciale 15/2005 non si procede più all'approvazione di graduatorie provvisorie ma, in via diretta, a quelle definitive e sulle stesse non risultano presentati ricorsi. Il rispetto degli standard è stato presidiato attraverso strumenti di ricognizione interni. I valori standard degli indicatori sono stati rispettati.

Esiti delle indagini sulla soddisfazione degli utenti

- **Servizio all'infanzia e istruzione:** nel corso dell'anno 2023 sono state effettuate indagini per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti nei confronti dei servizi erogati, in particolare è stata effettuata l'indagine annuale sulla soddisfazione degli utenti dei nidi d'infanzia: gli utenti interpellati sono stati 1.148, le risposte pervenute 759, la rilevazione si è svolta online durante i mesi di aprile e maggio 2023 ed il livello di soddisfazione complessiva rilevata è pari al 97,20%. Anche nel 2023 viene confermato l'alto livello di gradimento del servizio offerto. Osservazioni e suggerimenti indicati dalle famiglie sono oggetto di un'attenta analisi per singolo nido nell'ottica, ove possibile, di un continuo miglioramento.
- **Servizi funerari e tempio crematorio:** nel corso dell'anno 2023 è stata effettuata un'indagine per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti nei confronti dei servizi funerari: gli utenti interpellati sono stati 35, coloro che nel mese oggetto dell'indagine si sono rivolti all'Ufficio Servizi funerari per l'organizzazione del funerale di un proprio congiunto o per richiedere il servizio di cremazione, ed il livello di soddisfazione complessiva rilevata è risultato ottimo con un gradimento medio di 9,5 su 10.
- **Innovazione e transizione digitale:** nel corso dell'anno 2023 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 5.451 risposte ed il livello di soddisfazione complessiva rilevata è riassunto dai seguenti dati: 73,31% positivo, 21,19% neutro, 5,50% negativo (i dati assoluti e percentuali sono riferiti al numero delle recensioni inserite dagli utenti).
- **Cultura, turismo e politiche giovanili:** nel corso dell'anno 2023 sono state effettuate indagini per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti nei confronti dei servizi erogati, in particolare relativamente alla concessione del servizio di gestione delle attività artistiche presso il Teatro di Villazzano sono stati somministrati dei questionari dai quali è emerso che il 99% degli utenti interpellati si è dichiarato "soddisfatto" o "molto soddisfatto" del servizio erogato. Anche con riferimento al trenino turistico sono stati somministrati dei questionari a 32 utenti, la totalità dei quali ha attribuito al servizio erogato un punteggio complessivo di almeno 3 su 5.

- **Mobilità e rigenerazione urbana:** l'art. 9 del nuovo (giugno 2023) contratto con Trentino Mobilità Spa prevede che la società presenti al Comune entro il 31/12/2024 una proposta di indagine di customer satisfaction per concordare i contenuti con somministrazione e risultati entro il 31/05/2025. Il contratto con Trentino Trasporti Spa prevede la realizzazione di una indagine di customer satisfaction, che non è stata però realizzata nel 2023

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 2023 è in corso di elaborazione.

Criticità rilevate: nessuna

CONSIDERAZIONI FINALI

L'applicazione del Regolamento sui controlli interni nel corso del 2023 ha evidenziato come:

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