ALLEGATO N.1

Piano Programma 2016-2018 - *Adeguamento anno 2018* rev. 3

Indirizzo del Consiglio Comunale	Obiettivo del Consiglio Comunale	Stato iniziale	Azioni previste nel triennio 2016-2018	Indicatore per la misura dell'azione	Obiettivo dell'azione nel triennio	Azioni attuate e situazione a fine 2017	Azioni previste nel 2018	Andamento indicatori nel triennio
Gestione efficiente e sostenibile degli impianti sportivi	Gestire gli impianti sportivi nel rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti nonché delle norme specifiche emanate dagli organismi sportivi	Gli impianti più significativi (C.S. Trento nord, C.S. "G. Manazzon", C.S. "Ito del Favero", PalaTrento, Palaghiaccio, C.S. La Vela - Piedicastello, palestra "V. e G. Bocchi", C.S. polifunzionale Sopramonte, C.S. Mattarello e stadio Briamasco) sono certificati QIS HEPA 10001-10002, per quanto riguarda l'adeguatezza sportiva, e UNI EN ISO 14001:2004 per quanto riguarda la conformità ambientale. Dal 2008: - sono state mantenute tutte le certificazioni senza avere nessuna "non - conformità" durante le visite di sorveglianza e rinnovo, - sono stati recepiti i suggerimenti per migliorare il "Sistema di Gestione Integrato" (qualità ed ambiente) emerse nelle diverse visite ispettive; - nel mese di novembre 2015 si è svolta la visita di sorveglianza dell'ente certificatore (Bureau Veritas) con riferimento alla norma QIS HEPA 10001-10002: è stata superata positivamente senza non-conformità. Nel gennaio 2016 è programmata la visita di sorveglianza con riferimento alla norma ISO 14001 e registrazione EMAS da parte dell'ente certificatore (Bureau Veritas)	Sugli impianti certificati mantenere: - la certificazione impianti sportivi QIS HEPA 10001-10002 - la certificazione ambientale UNI EN ISO 14001; - la registrazione EMAS. Inoltre, l'azienda intende completare il percorso per dotarsi di un Sistema gestionale della sicurezza conforme alla normativa BS OHSAS 18001	Certificazione rilasciata da Organismo accreditato	- mantenimento della certificazione QIS HEPA 10001-10002 e certificazione UNI EN ISO 14001 e della registrazione EMAS; - ottenere la certificazione BS OHSAS 18001	- nei giorni 16 e 17 marzo 2017 si è svolta la visita di sorveglianza dell'ente certificatore (Bureau Veritas) con riferimento alla norma UNI EN ISO 14001 ed alla registrazione EMAS: sono state superate positivamente senza non-conformità, - è stata avviata la stesura del Manuale per nuovo Sistema di Gestione Integrato (Qualità ed Ambiente) conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 14001 revisione 2015	- entro marzo 2018 è prevista la visita dell'ente certificatore (Bureau Veritas) per il rinnovo della certificazione secondo la norma UNI EN ISO 14001 e la registrazione EMAS; - si completerà la stesura del Manuale del Sistema di Gestione Integrata (Qualità ed Ambiente) in conformità alla norma UNI EN ISO 14001 e ISO 9001 revisione 2015; - si valutera l'opportunità o meno di certificare il proprio Sistema Qualità secondo un altra norma di riferimento nazionale: comunque la gestione sarà uniformata alla norma UNI EN ISO 9001 (la certificazione è comunque un atto volontario); - avviare il percorso per ottenere la certificazione BS OHSAS 18001.	- CONFERMATO mantenimento della certificazione UNI EN ISO 14001 e della registrazione EMAS; - MODIFICATO (anno 2017): procedere alla certificazione del Sistema Qualità secondo altra norma nazionale; - CONFERMATO ottenere la certificazione BS OHSAS 18001
	Garantire i livelli dei servizi definiti nelle "schede tecniche d'impianto" verificando costantemente la loro adeguatezza in un'ottica di miglioramento continuo volto a standard di qualità sempre più elevati ed all'efficienza del servizio	- sono state costantemente monitorate le segnalazioni (reclami, richieste e suggerimenti) degli utenti e non sono emerse delle esigenze di carattere collettivo tali da suggerire degli interventi specifici, - sono stati mantenuti gli standard esistenti, - le "schede tecniche d'impianto" sono state riviste ed adeguate nel corso del 2013	- verificare costantemente l'adeguatezza delle "schede impianto" proponendo eventuali miglioramenti, sostenibili, degli standard di qualità	Standard dei livelli di servizio presenti nelle "schede tecniche" d'impianto	Mantenimento standard esistenti e/o proporre delle modifiche per garantire miglior qualità del servizio	- in occasione dell'avvio della modifica del "Contratto di servizio" da parte del Comune, A.S.I.S. oltre alle proposte di modifica dello stesso ha pure proposto delle modifiche migliorative alle "schede impianto"	- predisporre la versione definitiva delle "schede impianto"	CONFERMATO Mantenimento standard esistenti e/o proporre delle modifiche per garantire miglior qualità del servizio
	Mantenere costantemente monitorata la qualità del servizio reso dai soggetti ai quali sono affidate singole attività relative alla gestione degli impianti sportivi (pulizia, custodia, assistenza bagnanti, ecc.) intervenendo tempestivamente al fine di garantire standard elevati e flessibilità rispetto alle mutevoli esigenze degli utenti	A.S.I.S., conformemente agli indirizzi del Consiglio comunale, non ha "esternalizzato" le attività a diretto contatto con il pubblico (servizio cassa, ..). Attualmente ha attivi gli appalti relativi ai seguenti servizi: - il servizio custodia e pulizia (lotto I°) di 15 impianti sportivi integrato con il servizio sicurezza e facchinaggio (allestimenti pre partita, ..); - il servizio assistenti bagnanti, comprensivo del servizio sicurezza, DAE ed antincendio e della presenza negli orari con presenza esclusiva degli utenti associativi (post ore 21, ..); - consulenza agronoma e direzione lavori per il verde tecnico ed ornamentale e per le superfici a manto sintetico; - controllo accessi, pulizia, custodia ed allestimento gare per il campo di atletica leggera "Covi e Postal", - servizio di vigilanza notturna agli impianti sportivi; - servizio somministrazione bevande ed alimenti presso il C.S. "G. Manazzon", il C.S. Trento nord, centro fondo Viote e il palaghiaccio; - servizio custodia sui campi calcio; - servizio pulizie sui campi calcio	- monitorare con la frequenza più opportuna, programmata e secondo necessità, le prestazioni di "terzi" negli impianti sportivi: rilevazione fatta da A.S.I.S., mediante specifica check-list, sulle piscine, palestre, palaghiaccio, centro fondo Viote e campi all'aperto (calcio, baseball, rugby) in modo che su ogni impianto si faccia almeno una verifica annuale	Standard dei livelli di servizio presenti nelle "schede tecniche" d'impianto	L'indice di rilevazione della soddisfazione deve essere almeno uguale allo standard previsto nelle "schede tecniche" d'impianto	- da metà febbraio 2017 è terminata la rilevazione del livello della qualità percepità dall'utente mediante la tecnica CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing) ed il livello di soddisfazione è stato: - impianti natatori: 82,4%; - palestre: 83,5%; - palaghiaccio: 82,7%; - centro fondo Viote: 83,7%; - campo atletica "Covi Postal": 86,2%, valori MIGLIORI di quanto prevedono le "schede tecniche d'impianto" Inoltre, gli utenti dei servizi erogati da A.S.I.S., nella sezione "ascolto" hanno giudicato A.S.I.S. come un gestore: - attento al diritto di tutti: 92,9%; - attento alla qualità del servizio: 97,1%; - attento alla sicurezza degli utenti: 94,4%; - attento alle gestione dei costi: 91,4%.	- monitorare con la frequenza più opportuna, programmata e secondo necessità, le prestazioni di "terzi" negli impianti sportivi: rilevazione fatta da A.S.I.S., mediante specifica check-list, sulle piscine, palestre, palaghiaccio, centro fondo Viote e campi all'aperto (calcio, baseball, rugby) in modo che su ogni impianto si faccia almeno una verifica annuale	CONFERMATO L'indice di rilevazione della soddisfazione deve essere almeno uguale allo standard previsto nelle "schede tecniche" d'impianto
			- alla scadenza di ogni singolo contratto di una servizio esternalizzato, verificare attentamente la validità tecnico-economica ed organizzativa dell'esternalizzazione rispetto a fare lo stesso servizio con risorse proprie (analisi "make or buy");	—	—	—	- nel 2017 è stata completata, con l'aggiudicazione, la gara ad evidenza pubblica per il "servizio battitura e sicurezza sulle piste del centro fondo Viote".	—
			- alla scadenza del contratto che disciplina le modalità e gli obiettivi del servizio di somministrazione bevande ed alimenti rivedere, ove necessario, il capitolato in modo da definire un servizio sempre "più adeguato" e rispondente alle sigenze ed aspettative dell'utente dell'impianto sportivo ove il servizio viene erogato;	Indice di rilevazione della soddisfazione del servizio	L'indice di rilevazione della soddisfazione deve essere almeno uguale al 78%	- sono in corso le attività per assegnare, tramite confronto concorrenziale, il servizio di somministrazione bevande ed alimenti al lido "G. Manazzon" per rinuncia anticipata dell'assegnatario e del "PalaTrento" per scadenza contratto: il capitolato è stato rivisto per avere un servizio sempre più orientato alle aspettative dell'utente	- è stato assegnato, tramite confronto concorrenziale, il servizio di somministrazione bevande ed alimenti al lido "G. Manazzon", al lido Trento nord ed al "PalaTrento".	CONFERMATO L'indice di rilevazione della soddisfazione deve essere almeno uguale al 78%

			- dotare di somministrazione bevande ed alimenti anche il C.S. "Ito del Favero";	Tempo di realizzazione del servizio	- stagione sportiva anno 2016/19	---	---	**MODIFICATO** **- sospeso in quanto non ci sono le risorse economiche**
Identificare con segnaletica ed insegne adeguate da apporre presso ogni impianto sportivo i due soggetti: Comune di Trento in qualità di proprietario ed A.S.I.S. in qualità di gestore	Attualmente sono dotati di adeguata segnaletica di identificazione (esterna) e di segnaletica di orientamento (interna) tutti i maggiori impianti sportivi (C.S. Trento sud, C.S. Trento nord, C.S. "Ito del Favero", C.S. "G. Manazzonon", stadio Briamasco, C.S. La Vela Piedicastello, campi calcio, ...)	- mantenere adeguata la segnaletica di identificazione dell'impianto e la segnaletica di orientamento all'interno dello stesso - porre particolare e continua attenzione alla manutenzione ordinaria (mediante una politica manutentiva preventiva e programmata per prevenire le criticità) della segnalestica.	% impianti sportivi identificati ---	100% ---	- sono stati realizzati degli interventi per integrare la segnaletica - è continuata l'attività di sostituzione della segnaletica danneggiata e/o obsoleta	- mantenere adeguata la segnaletica di identificazione dell'impianto e la segnaletica di orientamento all'interno dello stesso ---	CONFERMATO 100% ---
Assicurare la fruibilità, l'identificabilità e l'accessibilità degli impianti a tutti gli utilizzatori, mantenendo in efficienza e sicurezza gli stessi e adeguati anche valorizzando l'apporto del mondo sportivo e del territorio	E' stato: - completato lo specifico intervento tecnico per migliorare il coefficiente di adesione piede piastrella del piano vasca del C.S. Trento nord; - implementata l'attenzione alla manutenzione ordinaria mediante la politica manutentiva preventiva e programmata per prevenire le criticità; - posto particolare attenzione nell'adottare una politica a guasto tempestiva (ricorrendo anche alla reperibilità "fuori normale orario di lavoro") per garantire la continuità e la sicurezza del servizio, - posta particolare attenzione al fine di eseguire un efficace manutenzione straordinaria degli impianti sportivi e dell'attrezzatura sportiva.	- monitorare in maniera continuativa l'andamento e le cause degli incidenti mediante la tenuta di una adeguato registro ed adottando le azioni correttive più adeguate ed efficaci; - continuare a porre particolare e continua attenzione alla manutenzione ordinaria mediante la politica manutentiva preventiva e programmata per prevenire le criticità; - continuare ad adottare una politica a guasto tempestiva (ricorrendo anche alla reperibilità "fuori normale orario di lavoro") per garantire la continuità e la sicurezza del servizio; - continuare ad eseguire un efficace manutenzione straordinaria degli impianti sportivi e dell'attrezzatura sportiva; - avviare un percorso che coinvolga le società sportive per informarle sugli obblighi di A.S.I.S. ed al contempo aiutarle a conoscere i propri obblighi, durante le manifestazioni/partite da loro organizzate, affine di garantire una "gestione della sicurezza" per gli utenti finali, gli addetti e gli spettatori	- n.° incidenti all'interno degli impianti	- < 5 incidenti ogni 10.000 ingressi negli impianti natatori; - <2/anno per ogni altro impianto; - <10% per responsabilità di A.S.I.S.	- il piano per la gestione della sicurezza durante le manifestazioni/partite al PalaTrento, che ha coinvolto le società sportive utilizzatrici del PalaTrento, si è dimostrato efficace a garanzia di una "gestione della sicurezza" per gli utenti finali, gli addetti e gli spettatori; - gli incidenti registrati globalmente registrati nel 2016 sono stati 65 nessuno dei quali con effetti significativi per gli utenti (- 26,6% rispetto al 2015. furono 90) dei quali 7 per "negligenza"/responsabilità A.S.I.S. (cause: attrezzature non segnalate durante lavori; ...) non compartimentazione delle aree lavoro (pulizie,);) valori INFERIORI ai limiti; - dalla "customer satisfaction" 2016 il 87,5% di chi è stato vittima di incidente ritiene che A.S.I.S. è intervenuto in maniera efficace e tempestiva e nessuno dà le dà la responsabilità dell'accaduto; - è proseguita l'analisi delle cause degli incidenti mediante la tenuta di una adeguato registro ed adottando le azioni correttive più adeguate ed efficaci: non sono emerse delle "criticità" degli impianti quali cause; - la situazione degli incidenti sarà esposta nella Relazione Tecnico Economica annuale.	- monitorare in maniera continuativa l'andamento e le cause degli incidenti; - continuare a porre particolare e continua attenzione alla manutenzione ordinaria mediante la politica manutentiva preventiva e programmata per prevenire le criticità; - continuare ad adottare una politica a guasto tempestiva (ricorrendo anche alla reperibilità "fuori normale orario di lavoro") per garantire la continuità e la sicurezza del servizio.	CONFERMATO - < 5 incidenti ogni 10.000 ingressi negli impianti natatori; - <2/anno per ogni altro impianto; - <10% per responsabilità di A.S.I.S.
Collaborare, nella gestione degli impianti , con i soggetti pubblici e privati presenti sul territorio, in particolare con le Circoscrizioni e le istituzioni scolastiche e, in osservanza al principio di sussidiarietà, avvalersi della collaborazione delle società e associazioni sportive presenti sul territorio, nell'ambito di quanto consentito dalle normative vigenti, per la gestione degli impianti sportivi affidati garantendo in ogni caso un puntuale controllo qualitativo e l'adozione di tutte le misure necessarie al fini del corretto utilizzo degli stessi e della loro fruibilità da parte dell'intera collettività	A.S.I.S. si avvale della collaborazione di società sportive, affidando loro il servizio di pulizia e/o custodia e piccola manutenzione dei campi calcio. L'affidamento diretto viene fatto previo manifestazione di interesse delle diverse società che su quel campo gravitano. A.S.I.S. è chiamata a svolgere azioni per migliorare il servizio, sulla base della qualità del servizio reso, ma anche osservando il principio della sussidiarietà, che la impegna a svolgere azioni di supporto/informazione nei confronti delle società/associazioni, per continuare negli affidamenti alle società/associazioni del servizio alla scadenza di ogni contratto	- sarà valuatata ogni possibilità di collaborazione con le società sportive nell'ottica della sussidiarietà e del rispetto delle leggi vigenti; - sarà intensificato il sistematico monitoraggio sul rispetto delle clausole di contratto e sul livello di qualità del servizio prestato affine di tutelare i diritti degli utenti degli impianti sportivi.	Standard dei livelli di servizio presenti nelle "schede tecniche" d'impianto	L'indice di rilevazione della soddisfazione deve essere almeno uguale allo standard previsto nelle "schede tecniche" d'impianto	- sono state definite e perfezionate, nell'ottica della sussidiarietà, le collaborazioni con la Società sportive interessate al servizio di pulizia e/o custodia sui campi all'aperto (calcio). Ciò è potuto avvenire, dopo le diverse analisi giuridiche sulla legittimità di quanto richiesto dall'Ordine del giorno n° 66 del 19.05.2016 del Consiglio comunale (che impegnava la Giunta comunale a dare "indirizzo" ad A.S.I.S. di "parificare" il corrispettivo riconosciuto alle società sportive dilettantistiche per il servizio svolto a quanto è stato offerto in gara dal Soggetto professionale)	- si procederà in maniera continua e sistematica il monitoraggio sul rispetto delle clausole di contratto e sul livello di qualità del servizio prestato affine di tutelare i diritti degli utenti degli impianti sportivi	CONFERMATO L'indice di rilevazione della soddisfazione deve essere almeno uguale allo standard previsto nelle "schede tecniche" d'impianto
		- aderire a progetti che abbiano quale obiettivo uno scopo sociale di "partenariato pubblico privato" (PPP) che si prefiggano il sostegno alla transizione dei giovani all'età adulta avvicinando gli stessi al mondo del lavoro (ad esempio: iniziative di lavoro estivo (summerjobs),)	- n. progetti	- 1/anno	- A.S.I.S. ha aderito al progetto "alternanza scuola-lavoro"	- A.S.I.S., se richiesto, darà la sua disponibilità per il 2018 al progetto "alternanza scuola-lavoro"	CONFERMATO - 1/anno

Affidamento a Terzi	Svolgere direttamente, con personale proprio, le attività gestionali dell'Azienda che si caratterizzano per una forte relazione con l'utenza (ufficio rapporti con l'utenza, servizio cassa, controllo sull'erogazione quantitativa e qualitativa dei servizi e sull'impiantistica)	A.S.I.S. per gestire il servizio pubblico di gestione degli impianti sportivi, affidatole dal Comune di Trento, si avvale anche di Terzi, ove l'analisi "make or buy" ha dimostrato la convenienza all'esternalizzazione. Tali servizi sono svolti da soggetti terzi risultati aggiudicatari a seguito di gara ad evidenza pubblica. Conformemente all'indirizzo del Consiglio comunale sono erogati con personale interno le seguenti attività: • servizio d'ufficio dei rapporti con l'utenza; • servizio cassa e accoglienza degli impianti a utenza anche individuale (piscine, PalaGhiaccio, Centro Fondo Viote); • comunicazione con strumenti documentali (carta della qualità dei servizi, regolamenti, suggerimenti e reclami,....); • info e aggiornamento sito web www.asis.trento.it e "social network"; • audit qualitativo e quantitativo sui servizi svolti da terzi ma percepiti direttamente dagli utenti (audit su: servizio accoglienza e gestione accessi, servizio di pulizia, servizio assistenza bagnanti, servizio di manutenzione verde tecnico ed ornamentale). Dalla rilevazione della customer satisfaction dell'anno 2014, quella del 2015 sarà svolta in dicembre, sono risultati i seguenti indici di soddisfazione delle attività svolte con personale interno: • qualità dell'informazione ricevuta (telefono, centralino, sito, ...) su tutti gli impianti sportivi: 86,48%, • qualità del servizio cassa e accoglienza di piscine, PalaGhiaccio, Centro Fondo Viote: 81,67%; • qualità della manutenzione svolta: 83,6%, • qualità dell'intervento nella gestione delle disfunzioni tecniche ed organizzative: 63,5%, - inoltre, sempre dalla rilevazione di soddisfazione del 2014, A.S.I.S. quale gestore di impianti sportivi è stato giudicato: attento alla sicurezza degli utenti: 91,6%, attento alla qualità del servizio erogato: 90,2%; rispettoso dei principi di equità e trasparenza nell'assegnazione degli spazi sportivi: 86,5% ed attento ai costi di gestione e ad evitare sprechi: 87,1%	Alla scadenza naturale degli appalti, saranno espletate le gare ad evidenza pubblica per affidare gli appalti relativi ai servizi, già ora esternalizzati e che nel tempo si sono rivelati "più economici" rispetto al costo di farli direttamente. Nello specifico essi sono: - il servizio custodia e pulizia (lotto 1°) di 15 impianti sportivi integrato con il servizio sicurezza e facchinaggio (allestimenti pre partita, ..); - il servizio assistenti bagnanti, comprensivo del servizio sicurezza, DAE ed antincendio e della presenza negli orari con presenza esclusiva degli utenti associativi (post ore 21, ..); - consulenza agronoma e direzione lavori per il verde tecnico ed ornamentale e per le superfici a manto sintetico, - controllo accessi, pulizia, custodia ed allestimento gare per il campo di atletica leggera "Covi e Postal", - servizio di vigilanza notturna agli impianti sportivi, - servizio somministrazione bevande ed alimenti negli impianto ove presente (C.S. "G. Manazzon", il C.S. Trento nord, centro fondo Viote e il palaghiaccio), - servizio pulizia e/o custodia sui campi calcio (ove non ci sono società sportive interessate all'esecuzione)	Indice di rilevazione della soddisfazione del servizio	L'indice di rilevazione della soddisfazione deve essere almeno quello previsto nella "scheda tecnica d'impianto" e ove non o diversamente specificato almeno pari al 78%	Conformemente all'indirizzo del Consiglio comunale sono erogati con personale interno le seguenti attività: - servizio d'ufficio dei rapporti con l'utenza; - servizio cassa e accoglienza degli impianti a utenza anche individuale (piscine, PalaGhiaccio, Centro Fondo Viote); - comunicazione (carta della qualità dei servizi, regolamenti, suggerimenti e reclami,...); - info e aggiornamento sito web www.asis.trento.it e "social network"; - audit qualitativo e quantitativo sui servizi svolti da Terzi ma percepiti dagli utenti. - dalla rilevazione della customer satisfaction dell'anno 2015 sono risultati i seguenti indici di soddisfazione delle attività svolte con personale interno: • qualità dell'informazione ricevuta (telefono, centralino, sito, ...) su tutti gli impianti sportivi: 88,2%; • qualità del servizio cassa e accoglienza di piscine, PalaGhiaccio, Centro Fondo Viote: 82,9%, • qualità della manutenzione svolta: 83,4%; • qualità dell'intervento nella gestione delle disfunzioni tecniche ed organizzative: 89,5%.	Alla scadenza naturale degli appalti, saranno espletate le gare ad evidenza pubblica per affidare gli appalti relativi ai servizi, già ora esternalizzati e che nel tempo si sono rivelati "più economici" rispetto al costo di farli direttamente.	CONFERMATO L'indice di rilevazione della soddisfazione deve essere almeno quello previsto nella "scheda tecnica d'impianto" e ove non o diversamente specificato almeno pari al 78%.
			Continua ed efficace rilevazione, in merito agli indicatori, dei livelli di qualità del servizio indicati nelle "schede tecniche" di impianto allegate al "contratto di servizio" con attenta valutazione della qualità dei servizi erogati mediante appositive check list e rilevazione di "Customer Satisfaction"	---	---		Continua ed efficace rilevazione, in merito agli indicatori, dei livelli di qualità del servizio indicati nelle "schede tecniche" di impianto allegate al "contratto di servizio" con attenta valutazione della qualità dei servizi erogati mediante appositive check list e rilevazione di "Customer Satisfaction".	
	Rispettare gli indirizzi nonché i protocolli concernenti iniziative per la trasparenza negli appalti e la lotta al lavoro nero sottoscritti dall'Amministrazione comunale, oltre ad ogni clausola sociale che la stessa inserisce nei propri contratti. A tal fine, è onere del Comune comunicare ad A.S.I.S. le informazioni e gli atti utili	---	---	---	---	A.S.I.S. redige come da normativa e rispetta il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT) ed opera, ove richiesto, le previste gare ad evidenza pubblica ove inserisce nei contratti le clausole sociali.	A.S.I.S. sarà particolarmente attenta nel rispetto degli indirizzi e protocolli sottoscritti dal Comune di Trento per quanto concerne la lotta al lavoro nero e le clausole sociali.	NUOVO (anno 2018) rispettare indirizzi e protocolli richiamati negli obiettivi del Consigliuo comunale
	Conformarsi, nelle procedure di affidamento a terzi delle attività gestionali, alla politica del Comune di Trento volta a favorire l'inserimento lavorativo di cittadini in particolare condizione di debolezza sociale, senza che ciò crei ostacoli all'assolvimento delle obbligazioni previste dal Contratto di Servizio e dalla Carta della qualità dei servizi	---	---	---	---	A.S.I.S. è attenta alla politica del Comune di Trento volta a favorire l'inserimento lavorativo di cittadini in particolare condizione di debolezza attivando dei progetti specifici che non pregiudicano gli impegni previsti nel Contratto di servizio e nella Carta dei servizi.	A.S.I.S. sarà particolarmente attenta nel rispetto degli indirizzi e protocolli sottoscritti dal Comune di Trento per quanto concerne la lotta al lavoro nero e le clausole sociali.	NUOVO (anno 2018) rispettare indirizzi e protocolli richiamati negli obiettivi del Consigliuo comunale

Politica di Investimento	Preservare, valorizzare e migliorare il patrimonio impiantistico sportivo del Comune di Trento con le risorse derivanti dal contributo comunale in conto impianti nonché dalla politica di autofinanziamento aziendale	Il Piano investimenti" proposto da A.S.I.S. al Comune di Trento viene redatto sulla base di chiari criteri di priorità quali: a) adeguamento alle norme di legge, b) miglioramento della sicurezza degli utenti e/o dipendenti ; c) miglioramento delle condizioni igienico-sanitarie del luogo, d) miglioramento del confort del luogo e soddisfacimento delle aspettative degli utenti, e) aumento dei ricavi, f) miglioramento/adeguamento tecnico, g) risparmio energetico / economico e si concentra , come da "Contratto di servizio", sugli interventi di ammodernamento e miglioramento che, di norma, non modificano sostanzialmente le strutture e le loro caratteristiche. A.S.I.S. ha sempre posto molta attenzione nella stesura del "Piano Investimenti" a favorire gli interventi tesi all'adeguamento tecnologico e all'efficientamento energetico. Tra i più significativi ricordiamo la realizzazione degli interventi di efficientamento energetico dei centri sportivi di Trento sud (PalaTrento e Palaghiaccio), Trento nord (impianto natatorio) e l'importante installazione di impianti fotovoltaici sugli impianti ove è stato ritenuto tecnicamente pèossibile ed economicamente conveniente (n° 7 impianti per un totale di ca. 735 Kw di potenza di picco che in totale con l'impianto di Trento nord ha portato ad un totale di 905 kWp)	(vedere: - Allegato B "Piano Investimenti 2016 e pluriennale 2016-2018" allegato al presente "Piano Programma 2016-2018")	tempo di inizio dell'intervento	avviare tutti gli investimenti previsti nell'anno solare di competenza	(vedere - "Piano Investimenti 2017 e pluriennale 2017-2019" approvato dal Cda nella seduta 14.10.2016 è stato successivamente modificato in data 15.06.2017 per adeguamento ai nuovi importi stabiliti dal Comune di Trento)	Predisporre il "Piano investimenti" 2016 seguendo i criteri di priorità già utilizzati per i piani precedenti, ossia: a) adeguamento alle norme di legge, b) miglioramento della sicurezza degli utenti e/o dipendenti ; c) miglioramento delle condizioni igienico-sanitarie del luogo, d) miglioramento del confort del luogo e soddisfacimento delle aspettative degli utenti, e) aumento dei ricavi, f) miglioramento/adeguamento tecnico, g) risparmio energetico / economico.	CONFERMATO avviare tutti gli investimenti previsti nell'anno solare di competenza
	Realizzare sulla base del programma di investimento annualmente concordato con il Comune, gli interventi di manutenzione straordinaria, di ristrutturazione edilizia, nonché gli interventi di ammodernamento e miglioramento che, di norma, non modificano sostanzialmente le strutture e le loro caratteristiche. La realizzazione di nuovi impianti sportivi e gli interventi di ammodernamento e ampliamento comportanti modifiche strutturali vengono di norma effettuati dal Comune, sentito il gestore A.S.I.S. con particolare riferimento al reale utilizzo e bisogno e alla sostenibilità gestionale	(vedere i piani investimenti degli anni antecedenti il 2016)	Realizzare gli interventi di manutenzione straordinaria, di ristrutturazione edilizia, nonché gli interventi di ammodernamento e miglioramento che, di norma, non modifichino sostanzialmente le strutture e le loro caratteristiche lasciando al Comune la realizzazione di nuovi impianti sportivi e gli interventi di ammodernamento e ampliamento comportanti modifiche strutturali. A.S.I.S. ritiene che sia efficace il suo coinvolgimento in quanto gestore solo se avviene sin dalle prime fasi della progettazione degli interventi effettuati dal Comune	- n° investimenti avviati nell'anno	avviare tutti gli investimenti previsti nell'anno solare di competenza	Nel Piano investimenti 2017 è stata data priorità, nel limite possibile, agli interventi di manutenzione straordinaria tesi a ridurre la manutenzione ordinaria (vedere Piano investimenti 2017 interventi: 3, 5, 6, 7, 8, 9, 14, 19, 22, 23 e 32 per complessivi ca. 233.500 Euro)	Continuare, anche per la stesura del Piano investimenti 2016, nel porre la massima priorità, nel limite possibile, agli interventi di manutenzione straordinaria che potranno ridurre la manutenzione ordinaria. Nella revisione 3 del Piano investimenti 2016 si è dovuto togliere degli investimenti e ridurre l'importo (vedere la "relazione" che accompagna il Piano rev.2 e rev.3).	CONFERMATO avviare tutti gli investimenti previsti nell'anno solare di competenza
	Attribuire carattere di priorità assoluta agli interventi di manutenzione straordinaria che rendono sicura la fruibilità degli impianti da parte degli utenti, nonché agli adeguamenti agli standard di legge			- interventi dedicati alla sicurezza	=> 2/anno	Nel Piano investimenti 2017 gli interventi previsti tesi ad aumentare il livello di sicurezza degli impianti sono stati n° 12 (1, 5, 7, 10, 11, 12, 19, 24, 25, 27, 28 e 29) per complessivi ca. 266.500 Euro (26,7% del totale investimenti).	Continuare, anche per la stesura del Piano investimenti 2018, nel porre la massima priorità alla sicurezza dei frequentatori degli impianti sportivi.	CONFERMATO => 2/anno

	Individuare ed inserire nel Piano Investimenti interventi che possano offrire risultati economicamente apprezzabili in termini di contenimento dei costi di gestione	Tra gli interventi più significativi realizzati nel triennio precedente che hanno contribuito al risparmio energetico e quindi dei relativi costi di gestione nonchè a contenere le emissioni in atmosfera si ricorda: - l'efficientamento energetico (I^ fase) del C.S. Trento nord (impianto fotovoltaico, cogenerazione, nuove caldaie), - l'efficientamento energetico (I^ fase) del C.S. Trento sud (impianto turbina di generazione, ...), - la "messa a regime" dei 7 impianti fotovoltaici per ca. 735 KWp su altrettanti edifici comunali in disponibilità di A.S.I.S. (PalaTrento; pala ghiaccio; "G. Manazzon"; C.S. Vela; C.S. Melta; campo atletica; C.S. Mattarello), - l'installazione di lampade UV negli impianti natatori	A.S.I.S. proseguirà "incessantemente" nella ricerca di soluzioni tecniche che abbiano come effetto la riduzione dei consumi, il contenimento dei costi energetici e la riduzione dell'impatto ambientale dando il via alla II^ fase di efficientamento energetico del C.S. Trento sud che prevede (con un pay back dell'investimento in ca. 6 anni): - Modifica della distribuzione areaulica del PalaTrento - Inserimento di batterie di recupero calore sui canali di presa aria esterna e di espulsione delle tre UTA principali del PalaTrento - Revisione completa di tutto il sistema di regolazione, gestione e controllo delle apparecchiature HVAC - Modifica del sistema di riscaldamento sulle tribune del Palaghiaccio, con la sostituzione dell'attuale sistema convettivo con un sistema radiante - Modifiche in centrale termica per evitare doppie trasformazioni e per utilizzare l'energia termica prodotta dai compressori del Palaghiaccio - Razionalizzazione del funzionamento del cogeneratore inserendolo a supporto delle caldaie del PalaTrento e chiedendo i certificati bianchi per l'energia elettrica prodotta - Sostituzione delle attuali lampade ad ioduri metallici al PalaTrento con lampade led.	- Interventi dedicati all'efficientamento energetico o contenimento dei consumi; - % di riduzione costi (al netto dell'aumento della tariffa energetica)	=> 1/anno; - riduzione del costo almeno del 0,5%/anno (al netto dell'aumento tariffario)	Nel Piano investimenti 2017 gli interventi previsti tesi a contenere / ridurre i costi di gestione degli impianti sono stati n° 10 (n. 3, 6, 9, 12, 13, 14, 18, 22, 23 e 32) per complessivi ca. 352.000 Euro (32,8% del totale); - in accordo all'Accordo di Programma PAT - Comune di Trento è stato completato l'intervento di installazione del nuovo impianto di illuminazione al PalaTrento con proiettori a led	Continuare, anche per la stesura del Piano Investimenti 2016, a porre particolare attenzione agli interventi tesi a ridurre i costi di gestione. Nella revisione 3 del Piano investimenti 2016 si è dovuto togliere degli investimenti e ridurre l'importo (vedere la "relazione" che accompagna il Piano rev.2 e rev.3).	MODIFICATO (anno 2018) il progetto è stato "ridimensionato" per mancanza di risorse economiche (vedere "relazione" che accompagna il Piano rev. 2 e rev. 3)
	Garantire le attività di manutenzione ordinaria sulla base delle modalità che verranno stabilite nel contratto di servizio. Per gli impianti ad uso promiscuo, scolastico – sportivo, la manutenzione rimane in capo al Comune.	- la gestione, la conduzione e la manutenzione ordinaria degli impianti e delle strutture sportive nonché tutti i servizi strumentali affidati direttamente è una priorità dell'azione di A.S.I.S.	- essere sempre attenti ad applicare politiche e tecniche di manutenzione che rendano sempre maggiormente efficace l'azione e diminuiscano sempre più la indisponibilità, per il pubblico, degli impianti sportivi	- % indisponibilità (in tempo) degli impianti per guasto	< 2,5%	nel corso del 2016 la indisponibilità degli impianti natatori per qualsiasi motivo è stata di 490 ore (ca. il 3,7% del totale delle ore di apertura al pubblico); di queste 28 ore sono dovute a disfunzioni tecniche (ca. 0,25%) mentre la causa di maggiore indisponibilità è stata per gare e manifestazioni.	continuare con la politica di manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti e delle strutture sportive in modo che il dato di indisponibilità rimanga a livelli contenuti	MODIFICATO (anno 2017) < 1,5%
Sostenibilità ambientale	Rispettare il dettato normativo in tema di tutela dell'ambiente e di impatto ambientale.	Gli impianti più significativi (C.S. Trento nord, C.S. "G. Manazzon", C.S "Ito del Favero", PalaTrento, Palaghiaccio, C.S. La vela, palestra "V. e G. Bocchi", C.S. polifunzionale Sopramonte, C.S. Mattarello e stadio Briamasco) dal 2011 sono certificati secondo la norma UNI EN ISO 14001:2004 e la registrazione EMAS per quanto riguarda la conformità ambientale. nel gennaio 2016 è prevista la visita/audit di sorveglianza. In aggiunta a ciò, quale risultato dell'installazione degli impianti fotovoltaici su 8 impianti sportivi in disponibilità di A.S.I.S. per una potenza di 905 kWp, a fine 2014 si aveva la seguente situazione: - energia prodotta ca. 2,69 GWh (ca. 890 MWh/ (di cui il 65% autoconsumata); - risparmio di carburanti pari a: 503 TEP (ossia, 547.000 litri di gasolio o 605 tonn. di benzina o 415.000 Nmc di gas naturale); - emissioni in atmosfera evitate: 1.020 tonn di CO2; 1,2 tonn. di SO2 (anudride solforosa); 1,08 tonn. di NOx (ossidi di azoto: responsabili delle piogge acide) e 44 kg di polveri.	- mantenere adeguato il sistema di gestione aziendale integrato (qualità e ambiente); - mantenere la certificazione ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001:2004 e la registrazione EMAS	- n. non conformità ricevute dall'Organismo di certificazione	- < 3 non conformità ricevute dall'Organismo di certificazione ("tipo secondario")	- è stata avviata la revisione del Manuale del Sistema di Gestione Integrato (Qualità ed Ambiente) per renderlo conforme alla nuova revisione 2015 della norma UNI EN ISO 14001 e UNI EN ISO 9001	- completare la revisione del Manuale del Sistema di Gestione Integrato (Qualità ed Ambiente) per renderlo conforme alla nuova revisione 2015 della norma UNI EN ISO 14001 e UNI EN ISO 9001; - mantenere la certificazione ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001:2004 e la registrazione EMAS. l'audit di rinnovo sarà svolto entro marzo 2018.	CONFERMATO < 3 non conformità ricevute dall'Organismo di certificazione ("tipo secondario")

	Proseguire nel promuovere l'efficienza energetica degli impianti e, sulla base delle risorse finanziarie assegnate dal Comune, favorire misure volte in particolare a: - miglioramento della coibentazione degli edifici; - aumento dell'efficienza dei sistemi di distribuzione del calore; - ottimizzazione degli impianti di riscaldamento, ventilazione e climatizzazione anche attraverso l'applicazione della tecnologia solare fotovoltaica; - ad impiegare mezzi, tecnologie e limitazioni che permettano di ridurre le cause di inquinamento; - adottare tecnologie e dispositivi finalizzati al risparmio delle risorse naturali	A.S.I.S. ha sempre posto molta attenzione nella stesura del "Piano Investimenti" a favorire gli interventi tesi all'adeguamento tecnologico e all'efficientamento energetico; testimonianza di ciò è che negli ultimi 6 anni il "costo energetico globale" è aumentato solo del 24,1% a fronte di un aumento ponderato della tariffa energetica del 46,7% e di un aumento dell'utilizzo degli impianti del 10,1%. Tra i più significativi ricordiamo la I^ fase degli interventi di efficientamento energetico dei centri sportivi di Trento sud (PalaTrento e Palaghiaccio) e Trento nord (impianto natatorio) nonchè l'installazione degli impianti fotovoltaici su 7 impianti sportivi per un totale, Trento nord compreso, di 905 Kwp di potenza. Pertanto, A.S.I.S. continuerà a svolgere, avvalendosi del supporto di personale altamente qualificato in materia di qualità energetica degli edifici, sia per la parte strutturale che per la parte impiantistica, audit energetici sui diversi edifici maggiormente "energivori" al fine di eseguire una diagnosi dei "propri" edifici/impianti ed individuare per ciascuno i possibili interventi di miglioramento. Al termine dell'audit energetico A.S.I.S. avrà conseguito una serie di importanti risultati tra cui: 1. avere a disposizione una situazione affidabile, chiara e completa delle prestazioni energetiche degli edifici gestiti, sia per la componente termica che per quella elettrica; 2. avere a disposizione uno studio approfondito, sia dal punto di vista tecnico che economico, dei possibili interventi da realizzare, dei relativi benefici ottenibili, e dei possibili contributi cui accedere (tali interventi potranno portare anche a significati risparmi); 3. poter dimostrare ai cittadini l'impegno di A.S.I.S. e del Comune di Trento nella gestione efficiente delle risorse	A.S.I.S., compatibilmente con le risorse economiche a disposizione, realizzerà audit energetici avvalendosi del supporto di personale altamente qualificato in materia di qualità energetica degli edifici, sia per la parte strutturale che per la parte impiantistica proseguendo nella ricerca di soluzioni tecniche che abbiano come effetto la riduzione dei consumi, il contenimento dei costi energetici e la riduzione dell'impatto ambientale. In tale contesto, si darà il via alla II^ fase di efficientamento energetico del C.S. Trento sud che prevede (con un pay back dell'investimento in ca. 6 anni) - Sostituzione dell'attuale sistema di illuminazione ad ioduri metallici con un moderno impianto a luci led al PalaTrento; - Modifica della distribuzione areaulica del PalaTrento; - Inserimento di batterie di recupero calore sui canali di presa aria esterna e di espulsione delle tre UTA principali del PalaTrento; - Revisione completa di tutto il sistema di regolazione, gestione e controllo delle apparecchiature HVAC; - Modifica del sistema di riscaldamento sulle tribune del Palaghiaccio, con la sostituzione dell'attuale sistema convettivo con un sistema radiante; - Modifiche in centrale termica per evitare doppie trasformazioni e per utilizzare l'energia termica prodotta dai compressori del Palaghiaccio; - Razionalizzazione del funzionamento del cogeneratore inserendolo a supporto delle caldaie del PalaTrento e chiedendo i certificati bianchi per l'energia elettrica prodotta	- "audit energetico"; - n° interventi nel Piano investimenti	=> 1/anno (sia audit che interventi)	A.S.I.S. ha realizzato n° 6 interventi tesi a migliorare l'efficienza energetica previsti nel Piano investimenti 2017, ossia: il sistema di supervisione del riscaldamento, il monitoraggio e regolazione elettronica dei consumi pompe, il sistema di rifasamento e riduzione armoniche, la trasformazione a metano di centrali termiche e l'installazione lampade a basso consumo energetico; - per quanto riguarda il n° 32 (installazione lampade a basso consumo energetico) è in corso una nuova analisi in quanto il Piano investimenti 2018-2020, non avendo sufficienti risorse economiche, ha costretto ha rivedere l'originario piano di intervento previsto nel 2017.	Continuare, anche per la stesura del Piano Investimenti 2018, a porre particolare attenzione agli interventi tesi all'efficientamento energetico (ove le risorse economiche lo rendono possibile)	dal 2015, per mancanza di risorse economiche, A.S.I.S. non ha potuto realizzare ulteriori audit energetici.
	Individuare e promuovere, anche in collaborazione con il Servizio comunale competente e con la Trentino Trasporti, tutte le iniziative miranti a favorire l'accesso ai centri sportivi tramite i mezzi pubblici e di mobilità alternativa e ad incentivarne l'uso da parte degli utenti	—	—	—	—	—	A.S.I.S. inserirà nella rilevazione di "customer satisfaction" 2018 delle domande tese a capire quali criticità ci sono per raggiungere gli impianti sportivi con il mezzo pubblico.	**NUOVO** **(anno 2018)** **trasmettere al Comune di Trento un report sulle criticità percepite dagli utenti**
Gestione trasparente, equa, qualitativamente elevata nell'assegnazione ed uso degli impianti sportivi	Assegnare gli spazi sportivi nel rispetto dei principi di trasparenza, eguaglianza, imparzialità sulla base di criteri e regole idonee in modo da coordinare e rispettare i diversi fabbisogni sportivi	A.S.I.S. dispone di criteri, condivisi ed approvati dal Comune, che consentono di stabilire il soggetto associativo al quale assegnare l'utilizzo dell'impianto sportivo (palestra, campo calcio, numero corsie della piscina) tra diversi richiedenti nello stesso impianto e nello stesso orario. La rigorosa applicazione di tali criteri ha portato, nella stagione sportiva 2014/15, a soddisfare il 82% delle richieste nell'orario ed impianto desiderato, 13,5% a soddisfare la richiesta variando l'impianto o l'orario inizialmente richiesto ed per il 4,5% delle richieste globali (n° 1.694) non è stato possibile assegnare alcuno spazio sportivo. Nel luglio 2014 A.S.I.S. è stata presentata al Comune una di modifica, approvata nell'agosto 2015: - dei criteri logico-sistematici per gli impianti diversi dagli impianti natatori; - dei criteri logico-sistematici formare la graduatoria delle diverse società del nuoto; - delle modalità di assegnazione degli spazi acqua alle diverse società del nuoto. Dalla rilevazione della customer satisfaction dell'anno 2014, quella del 2015 sarà svolta in dicembre, sono risultati i seguenti indici di soddisfazione delle attività in tema di trasparenza ed equità: • qualità dell'informazione ricevuta (telefono, centralino, sito, ...) su tutti gli impianti sportivi: 86,48%; • qualità del servizio cassa e accoglienza di piscine, PalaGhiaccio, Centro Fondo Viote: 81,67%; • A.S.I.S. è stato giudicato rispettoso dei principi di equità e trasparenza nell'assegnazione degli spazi sportivi dal 88,5% degli utenti stessi.	- applicare correttamente gli attuali criteri di assegnazione in modo da coordinare e rispettare i diversi fabbisogni sportivi, sociali ed economici dei cittadini – utenti e delle associazioni/società sportive; - monitorare le "criticità" derivanti dall'assegnazione degli attuali criteri ed eventualmente individuare e proporre al Comune di Trento le più idonee modifiche ai criteri di assegnazione degli spazi sportivi minimizzando l'insoddisfazione delle varie tipologie di utenti e garantendo comunque l'equità sostanziale, la trasparenza e l'imparzialità; - assegnare alla "Carta dei Servizi" (carta della qualità del servizio ed impegno di A.S.I.S. verso i cittadini - utenti), alle "Schede tecniche di impianto" (allegate al "Contratto di servizio" che disciplina i rapporti tra il Comune di Trento ed A.S.I.S.) e al rilevamento della "Soddisfazione dei cittadini – utenti" (strumento per monitorare la qualità percepita ed attesa dal cittadino - utente), la qualificazione di idonei strumenti in base ai quali programmare e orientare l'azione operativa dell'intera organizzazione aziendale; - proporre eventuali migliorie dei criteri di assegnazione spazi sportivi per quanto riguarda le palestre e/o campi calcio	- indice di soddisfazione della domanda di spazi sportivi da parte delle società sportive (da rilevare con modalità prevista nella relazione tecnico - economica);	=> 75%	- le assegnazioni degli spazi sportivi per l'anno 2017/2018 sono avvenute con i criteri vegenti (analoghi a quelli del 2016) garantendo l'equità sostanziale, la trasparenza e l'imparzialità; - le "criticità" derivanti dall'applicazione degli attuali criteri sono essenzialmente quelle che NON SI RIESCE, se non in oran "scarichi", ad assegnare spazi a "nuovi soggetti" sportivi in quanto NON riescono a maturare punti e gli impianti sono generalmente "saturati" dai soggetti con storicità d'utilizzo; - la soddisfazione delle richieste è stata, nel 2016/17 ca. 88% sugli impianti natatori, 87% sui campi calcio, ca. 47% sulle palestre. Tale dato è probabilmente "inquinato" dal fatto che le società chiedono molto di più dei loro fabbisogno reale	- continuare nelle azioni previste per il triennio; - proporre eventuali migliorie dei criteri di assegnazione soprattutto cercare delle modalità che dissuadino le società sportive a non richiedere spazi oltre i lo fabbisogni né consentino alle società l'ottenimento di spazi che si dimostrano sottoutilizzati a scapito di altre società che li potrebbero utilizzare con un grado di saturazione più adeguato	CONFERMATO => 75%

Mantenere costantemente monitorata l'adeguatezza alle mutevole esigenze dell'utenza dei criteri per l'assegnazione degli spazi sportivi, presentando alla Giunta le eventuali proposte innovative o di aggiornamento	A.S.I.S. dispone di criteri, condivisi ed approvati dal Comune, il cui esito derivante dall'applicazione è costantemente monitorato	- verificare gli esiti dei nuovi criteri di assegnazione degli spazi acqua (dalla stagione 2015/16) e della formazione della graduatoria tra le diverse Società del nuoto (dalla stagione 2016/17); - proporre eventuali migliorie dei criteri di assegnazione; proporre eventuali soluzioni migliorative della suddivisione degli spazi acqua (tra utilizzi associativi ed individuali) per migliorare l'attuale soddisfazione degli utenti individuali (ca. 60%).	- livello di soddisfazione	=> 70%	- applicando i criteri vigenti per gli utilizzi associativi la soddisfazione delle richieste è stata, nel 2016/17 ca. 88% sugli impianti natatori; 87% sui campi calcio; ca. 47% sulle palestre; - la principale criticità riscontrata negli impianti natatori è relativa alla insoddisfazione dei cittadini - utenti (ca. 25%) che praticano il nuoto libero pur nel rispetto degli spazi / corsie a loro previste e riservate dalla Carta dei Servizi dopo le 16	La suddivisione degli spazi acqua con gli attuali criteri non origina lamentele da parte delle società ma al contempo per il cittadino che pratica il "nuoto libero" esprime il più basso livello di soddisfazione (sopratutto nell'orario post 16): verificare come possibile proporre soluzioni migliorative della suddivisione degli spazi acqua (tra utilizzi associativi ed individuali) per migliorare l'attuale soddisfazione degli utenti individuali.	CONFERMATO => 70%
Agire nell'ottica della responsabilizzazione reciproca fra A.S.I.S. e gli utenti (singoli o associati) nel garantire standard di qualità sempre elevati ed efficienza del servizio, nel rispetto degli impianti e delle attrezzature come "bene comune". A tal fine, prevedere nella Carta della qualità dei servizi e negli atti gestionali dell'Azienda, oltre a quanto già stabilito							
a) in caso di difformità negli obblighi, nella qualità e nelle caratteristiche del servizio erogato da A.S.I.S. forme di risarcimento progressive all'utenza ed eventuale obbligo di rimborso della tariffa pagata dall'utente;	Gli impegni , quantitativi e qualitativi, che A.S.I.S. assume nei confronti dei frequentatori degli impianti sportivi sono ben determinati e formalmente presenti nella "Carta dei servizi". Tale "carta" prevede pure degli indennizzi	- rilevare in maniera continuativa il n. degli "utilizzi non corretti" (non utilizzi; utilizzi diversi da quelli autorizzati) su tutti gli impianti;	- n° "utilizzi non corretti"	<= del 5%	- è continuata la rilevazione degli utilizzi degli impianti: il n. degli "utilizzi non corretti" è risultato contenuto entro il 5% (sono verifiche "a campione")	- continuare con le verifiche "a campione": ciò è indispensabile per due aspetti: 1) verificare che l'utilizzatore sia il soggetto previsto (corretto pagamento della tariffa); 2) fare una misura oggettiva al fenomeno dei sotto-utilizzi (aspetto che può consigliare la modifica dei criteri di assegnazione degli spazi).	CONFERMATO <= del 5%
b) in caso di danni dovuti a comportamenti o utilizzi non idonei da parte degli utenti una ulteriore riduzione dei punteggi di assegnazione degli impianti	A.S.I.S. dispone dei criteri per stabilire l'assegnazione degli spazi sportivi in caso di richiesta concomitante: tra questi esiste pure un punteggio negativo (penalizzazione) nel caso utilizzi "non corretti"	- proporre al Comune di Trento, in caso in cui gli "utilizzi non corretti" siano oltre il limite/obiettivo del 5%, una nuova e più efficace metodologia di gestione degli "utilizzi non corretti" degli spazi sportivi assegnati (oltre alla penalizzazione del punteggio di assegnazione per l'anno successivo, come già ora previsto) che preveda pure la possibilità della sospensione temporanea o definitiva dell'utilizzo per l'anno in corso.	- n° "utilizzi non corretti"	> 5% (proposta di modifica)	- in presenza di danni in cui è stato individuato il soggetto utilizzatore responsabile è stato richiesto l'importo sostenuto per la riparazion/sostituzione	- proporre al Comune di Trento, in caso in cui gli "utilizzi non corretti" siano oltre il limite/obiettivo del 5%, una nuova e più efficace metodologia di gestione degli "utilizzi non corretti" degli spazi sportivi assegnati	CONFERMATO > 5% (proposta di modifica)
Ottimizzare l'utilizzo associativo degli impianti sportivi ricercando il punto di equilibrio fra esigenze delle singole società sportive e interesse generale e fare particolare attenzione, nella distribuzione degli spazi sportivi, a tutti quei soggetti che:	Negli impianti natatori esiste, gli unici, la "contemporaneità d'utilizzo" in corsie diverse, tra l'attività delle società sportive e l'utenza individuale ed in essi è già previsto ("Carta dei Servizi") che lo spazio vasca sia distribuito in maniera da tutelare l'interesse generale e tale suddivisione è pure esplicitata in un "planing" presente all'ingresso dell'impianto (prima di procedere all'acquisto del biglietto/abbonamento!). Tuttavia gli utenti individuali hanno capacità tra loro diverse di praticare il nuoto e ciò porta, talvolta, ad evidenziare un disagio già con 4 nuotatori nella stessa corsia e quindi una insoddisfazione per lo spazio a loro riservato. Ciò emerge sia dalla rilevazione del livello di soddisfazione (solo il ca. 60% è soddisfatto) che dalle segnalazioni (il 25% delle segnaqazioni globali riguardano tale disagio)	- far rispettare scrupolosamente quanto previsto nella "Carta dei Servizi" ed analizzare in maniera congiunta con le società le cause eventuali di "utilizzi non corretti" da parte loro proponendo eventualmente delle soluzioni migliorative	- livello di insoddisfazione rilavato dalla "customer satisfaction" e percentaule delle segnalazioni di insoddisfazione	=> 70%% del livello di soddisfazione o < del 20% il numero delle segnalazioni di insoddisfazione (proposta di modifica)	- l'indice di soddisfazione degli utenti del nuoto libero per lo spazio a loro dispostione è del 75,3% MA da verifica puntuale ca. il 80% è risultato conforme a quanto previsto dalla Carta dei Servizi: ciò significa che è diminuito l'uso improprio di spazi da parte delle società (nel 2016 era del 30%).	- far rispettare scrupolosamente quanto previsto nella "Carta dei Servizi"	CONFERMATO => 70%% del livello di soddisfazione o < del 20% il numero delle segnalazioni di insoddisfazione (proposta di modifica)
a) promuovono la pratica sportiva dei giovani; b) promuovono la pratica sportiva per la famiglia;	A.S.I.S. dispone di tariffe con specifiche riduzioni per favorire la pratica sportiva degli under 14. Inoltre, nel 2011, A.S.I.S. ha ottenuto il "marchio Family" da parte dell'Agenzia Provinciale per la famiglia, la natalità e le politiche giovanili in relazione sostanzialmente alla politica di agevolazione attuata per la famiglia (II° figlio paga il 50% e dal III^ l'ingresso è gratuito)	- porre continuamente attenzione alle attività che favoriscono gli ingressi ed il confort degli under 14 e delle famiglie promuovendo, ove possibile, delle "colonie estive" per i bambini	—	—	—	—	—
c) contribuiscono alla piena integrazione dei cittadini diversamente abili.	L'attuale politica tariffaria già prevede una riduzione (40%) rispetto all'adulto per i soggetti con disabilità maggiore del 33%. Inoltre, la maggior parte degli impianti sportivi, grazie alla particolare attenzione posta a tali soggetti, si può ritenere senza barriere d'accesso ai disabili."	- porre continuamente attenzione alle situazioni ambientali (parcheggi, ostacoli, ..) che rendono "critico" l'accesso e/o la fruizione agli impianti sportivi	—	—	—	—	—

	Incrementare le presenze di utenza singola negli impianti ad utilizzo anche individuale (piscine, stadio del ghiaccio, centro fondo delle Viote), perseguendo tale obiettivo attraverso una politica di investimento che renda sempre più "attraenti" e sportivamente funzionali gli impianti (anche attraverso una politica di animazione delle strutture sportive)	Gli ingressi agli impianti natatori, ove possibile l'accesso all'utenza individuale, è molto influenzata dall'andamento meteorologico durante il periodo estivo. Pertanto si possono distinguere gli ingressi in due momenti: i) settembre-maggio ove la media dell'ultimo triennio è stata ca. 280.000; ii) giugno-agosto ove la media dell'ultimo triennio è stata ca. 135.000 Per il piano tariffario 2016 A.S.I.S. ha proposto al Comune una modifica delle tariffe in modo da prevedere una tariffa estiva diversificata in funzione dell'orario di entrata (ad es.: fascia 9-13, fascia 13-16.30 e dopo le 16.30) ed inoltre una maggior riduzione della tariffa da applicare nel "periodo di chiusura al pubblico" degli impianti (soprattutto per il PalaGhiacchio e le piscine).	- mantenere in efficienza gli impianti operando una corretta manutenzione e ove economicamente possibile operare degli interventi che creino "appeal";	- n. ingressi	- > 280.000 (nel periodo settembre-maggio). - > 415.000 (nell'anno)	- come dimostrato dal basso indice di indisponibilità operativa si è mantenuto in efficienza gli impianti operando una corretta manutenzione; - gli ingressi globali negli impianti natatori nel 2016 sono stati 404.530 (nel 2015 furono 413.534) e la stima per il 2017 è di ca. 415.000 ingressi	- continuare nell'attività di mantenere in efficienza gli impianti operando una corretta manutenzione e ove economicamente possibile operare degli interventi che aumentino l'"appeal"	CONFERMATO - > 280.000 (nel periodo gennaio-maggio e settembre-dicembre); - > 415.000 (nell'anno)
			- prestare attenzione particolare, nella redazione del "Piano Investimenti", ove le risorse economiche lo rendano possibile, a migliorare il confort e l'appeal degli impianti in modo da renderli "maggiormente attraenti";	- n° interventi di tale tipologia;	- > 1/anno	- nel Piano Investimenti 2017 sono previsti n° 12 interventi, che tra l'altro, aumentano l'"appeal" degli impianti.	predisporre il Piano Investimenti 2018, nel limite possibile, inserendo interventi con questo scopo	CONFERMATO > 1/anno
			- proporre iniziative, economicamente sostenibili da A.S.I.S., di animazione coinvolgendo pure soggetti privati e/o associazioni sportive per "animare" gli impianti sportivi nei periodi di apertura al pubblico	- n° iniziative	=> 1/anno	- nel 2016 e nel 2017 si era pensato di organizzare "una colonia estiva" con il coinvolgimento delle società del nuoto. Inizialmente sembrava possibile poi le stesse hanno deciso di procedere in maniera autonoma senza motivare ad A.S.I.S. la scelta stessa.	per il 2018 A.S.I.S. predisporrà un piano di iniziative (colonie, ...) che condividerà con le società del nuoto in modo da migliorare l'offerta alle famiglie nel periodo estivo.	CONFERMATO => 1/anno
	Ottimizzare e incrementare l'utilizzo degli impianti sportivi, nei periodi nei quali non vengono fruiti per attività sportive amatoriali e agonistiche, compresi i periodi estivi, con attività espositive, culturali, musicali, teatrali ed eventi vari nonché con attività estive a favore di bambini e ragazzi.	A.S.I.S. dopo gara ad evidenza pubblica ha stipulato un contratto che, salvaguardando gli utilizzi sportivi, prevede l'utilizzo del PalaTrento per concerti. Salvaguardare prioritariamente gli utilizzi sportivi comporta, come da indirizzo comunale, soprattutto a seguito dell'attuale alto livello delle squadre/società che le impegnano a livello nazionale ed internazionale, rendere disponibile l'impianto PalaTrento in limitati giorni e ciò "ostacola" l'appaltatore nell'organizzazione di eventi/concerti che abbisognano di uno scenario/programmazione di "lungo periodo" e certo	- collaborare alla realizzazione di progetti che abbiano quale obiettivo la maggior fruibilità degli impianti sportivi. Nello specifico aderire a progetti proposti da soggetti pubblici e/o privati (PPP) che abbiano lo scopo di utilizzare gli impianti, e renderli pure disponibili per la collettività, nei periodi e negli orari nei quali l'impianto è previsto "chiuso al pubblico"; - studiare tutte le soluzioni tecniche che rendano facile e temporalmente breve il tempo di allestimento/disallestimento dell'impianto in modo da meglio conciliare l'utilizzo sportivo e l'utilizzo per altri scopi.	- n° collaborazioni	=> 1/anno	Nel 2017: - Il Palaghiaccio è stato utilizzato, con soddisfazione dalla società, nel periodo di chiusura al pubblico; - continua il "progetto sperimentale", iniziato nell'ottobre 2016, di apertura mattutina della piscina coperta "G. Manazzon" alle società sportive ed al pubblico individuale con abbonamenti (non è presente l'addetto cassa per contenere i costi di gestione): i risultati del 2016 sono stati ca. 2.500 ingressi/stagione (ottobre-maggio).	- collaborare alla realizzazione di progetti che abbiano quale obiettivo la maggior fruibilità degli impianti sportivi	CONFERMATO => 1/anno
		Dal 2012 A.S.I.S. è operativa una modalità definita per l'utilizzo degli impianti negli orari/periodi in cui essi sono considerati "chiusi al pubblico" con la relativa tariffa per utilizzo. Nel 2013, 2014 e 2015 alcuni Soggetti interessati, a causa dell'onerosità della tariffa: i) non hanno confermato la richiesta di utilizzo estivo (luglio e/o agosto) per la piscina "Ito del Favero"; ii) non hanno utilizzato secondo quanto necessitava (tutto aprile e tutto settembre) il palaghiaccio. Tuttavia in tale periodo: i) è stato manifestato interesse da alcune società del nuoto all'apertura delle piscine "in orario di chiusura al pubblico" (orario mattutino); ii) è stato manifestato interesse da alcune società all'apertura del pala ghiaccio "in orario di chiusura al pubblico" ma con una tariffa ulteriormente ridotta (ca. del 20%) rispetto all'attuale.	- monitorare con continuità l'effetto dell'applicazione di tale tariffa e se confermato da parte degli interessati l'onerosità proporre delle modifiche ma ciò dovrà avvenire senza originare costi per l'azienda ed al Comune e nel rispetto della massima trasparenza e pubblicità di tale opportunità per i soggetti richiedenti. La proposta eventuale dovrà considerare come operare la scelta del richiedente, in caso di più interessati, che presenta un progetto di utilizzo e preferire progetti che oltre all'interesse del richiedente creino un'opportunità ed un interesse per la collettività (fruibilità dell'impianto, ...)	- esito dell'applicazione delle tariffe 2016	- eventuale proposta di modifica		- monitorare con continuità l'effetto dell'applicazione di tale tariffa e se confermato da parte degli interessati l'onerosità proporre delle modifiche	CONFERMATO eventuale proposta di modifica
Attività di promozione della pratica sportiva	Collaborare con le Federazioni, gli Enti di promozione sportiva e le associazioni sportive che operano sul territorio, valorizzandone le professionalità e le esperienze, non agendo in concorrenza con essi e salvaguardando l'ambito di operatività tipico e caratteristico delle società sportive. A.S.I.S., pertanto, si asterrà dall'organizzare corsi relativi all'insegnamento delle discipline sportive e dell'attività agonistica che vengono riservati alle società affiliate alle rispettive Federazioni riconosciute dal C.O.N.I. e agli Enti di promozione sportiva.	A.S.I.S. conformemente agli indirizzi del Consiglio comunale, non ha mai organizzato ed eseguito attività consistica relativamente all'insegnamento delle discipline sportive e dell'attività agonistica attività istituzionali delle società affiliate alle rispettive Federazioni. A.S.I.S. inoltre, dal 2009, ha pure limitato l'attività ludico-motoria negli impianti natatori alfine di non sottrarre spazio acqua agli utenti e favorire l'analoga attività delle società del nuoto. Si ricorda altresì, che A.S.I.S. quando coinvolta e nei limiti delle proprie possibilità, ha sempre collaborato con le associazioni territoriali per la promozione ed il sostegno dell'attività sportiva.	Collaborare con le società sportive all'organizzazione di corsi, attività, eventi o manifestazioni che abbiano lo scopo di promuovere la pratica di discipline sportive non configgenti con il loro "ambito di operatività tipico e caratteristico" (Torneo delle Circoscrizioni del Comune di Trento, progetto "Gioca Sport", "Giochi senza barriere", mezza Maratona del Concilio di Trento, ...)	- n. corsi/manifestazioni	=> 2/anno	A.S.I.S. - ha collaborato con le società sportive all'organizzazione eventi o manifestazioni che hanno avuto lo scopo di promuovere la pratica di discipline sportive non configgenti con il loro "ambito di operatività tipico e caratteristico"; - ha organizzato n. 4 corsi di attività ludico-motoria (acquagym, hydrobike, acqua argento,recupero funzionale) negli impianti natatori senza con questi sottrarre spazio acqua agli utenti e o ad attività delle società del nuoto.	- A.S.I.S. continuerà ad organizzare i corsi di attività ludico-motoria negli impianti natatori, che originano ricavi, senza con questi sottrarre spazio acqua agli utenti e o ad attività delle società del nuoto; - si ricorda come la recente analisi condotta da Cassa del Trentino abbia evidenziato che una strada che consente un minor disavanzo costi-ricavi, e quindi trasferimento pubblico al gestore A.S.I.S., sia proprio l'attività di organizzazione dei corsi con adeguata struttura e spazi acqua.	CONFERMATO => 2/anno

	Realizzare annualmente una Giornata dello Sport promossa dall'Assessorato competente in collaborazione con A.S.I.S. ed il mondo sportivo, con la possibilità di visitare e conoscere le potenzialità degli impianti (con animazione sportiva) per avvicinarsi alle diverse discipline sportive.	A.S.I.S. ha sempre fattivamente collaborato alle iniziate promosse dall'Assessorato competente e dai vari Servizi comunali.	Collaborare all'organizzazione della "Giornata dello Sport" e altre iniziative ("porte aperte", ..), con l'obiettivo specifico di far conoscere gli impianti, la loro tecnologia e la sicurezza a tutela dei frequentatori coinvolgendo le società e le associazioni sportive per la promozione della pratica sportiva.	- n° iniziative realizzate	- 1/anno	- A.S.I.S. collaborerà all'organizzazione della "Giornata dello Sport" e altre iniziative ("porte aperte", ..), con l'obiettivo specifico di far conoscere gli impianti, la loro tecnologia e la sicurezza a tutela dei frequentatori coinvolgendo le società e le associazioni sportive per la promozione della pratica sportiva; - A.S.I.S. per la collaborazione è tenuta ad applicare le tariffe e/o essere remunerata del costo che sostiene. questo aspetto per molte Assosiazioni/società non è "gradito"	A.S.I.S., se richiesto, collaborerà all'organizzazione della "Giornata dello Sport" e altre iniziative ("porte aperte", ..), con l'obiettivo specifico di far conoscere gli impianti, la loro tecnologia e la sicurezza a tutela dei frequentatori coinvolgendo le società e le associazioni sportive	CONFERMATO 1/anno
	Assumere un ruolo di osservatorio delle iniziative effettuate negli impianti sportivi comunali e di coordinamento organizzativo.	Dal 2013 è stato predisposto e trasmesso al Comune il "Report" dell'anno precedente che evidenzia le attività e le iniziative svolte, negli impianti sportivi gestiti da A.S.I.S., da parte di tutte le società o associazioni sportive	continuare a predisporre uno specifico report annuale ove A.S.I.S. riassuma le attività e le iniziative svolte, negli impianti sportivi gestiti, da parte di tutte le società o associazioni sportive.	- report	- 1/anno	A fine anno 2017 A.S.I.S. predisporrà uno specifico report ove saranno riassute le attività e le iniziative svolte, negli impianti sportivi gestiti, da parte di tutte le società o associazioni sportive.	A fine anno 2018 A.S.I.S. predisporrà uno specifico report ove saranno riassute le attività e le iniziative svolte, negli impianti sportivi gestiti, da parte di tutte le società o associazioni sportive.	CONFERMATO 1/anno
	Ottimizzare gli utilizzi degli impianti e diversificare l'offerta presente sul territorio comunale con attività di fitness e wellness a valenza commerciale, evitando che ciò comporti l'aumento di personale dedicato nell'organico aziendale.	A.S.I.S. con lo scopo di promuovere l'attività fisica (ludico – motoria) organizza dei corsi in acqua di hidrobike, acquagym, acqua fitness, dolce attesa, bimbo splash e dei corsi in palestra di pilates e total body, .. che non interagiscono con i corsi svolti dalle società nè riducano gli spazi acqua per gli utenti ma che creino una diversificazione dell'offerta presente sul territorio.	Ampliare l'offerta di corsi e/o attività a valenza commerciale con lo scopo di ottimizzare l'utilizzo degli impianti sportivi (soprattutto nelle fasce orarie poco utilizzate) evitando che ciò: i) privi le società di spazi sportivi da loro richiesti preventivamente; ii) comporti costi aziendali non "coperti" dai ricavi, iii) non costituisca concorrenza con la società.	- n° corsi realizzati	- 1/anno	A.S.I.S.: - organizza ca. 4-6 corsi/anno di attività ludico-motoria in orari poco utilizzati e ove la frequentazione è limitata, - non riesce ad ampliare l'offerta di corsi e/o attività a valenza commerciale in quanto lo spazio/orari a disposizione è veramente limitato e comunque svolgere tali attività in talispazi/orari non consente di coprire i "costi vivi"	A.S.I.S. continuerà ad organizzare corsi ludico-motori negli impianti natatori senza con questi sottrarre spazio acqua agli utenti e o ad attività delle società del nuoto ma che storicamente, per la loro tipologia, abbiano confermato di essere frequentati e che coprano i costi di esecuzione	CONFERMATO 1/anno
Rapporto con l'utenza: centralità della persona, partecipa-zione e trasparenza	Stabilire con i cittadini singoli o associati rapporti di rispetto e collaborazione improntati sull'ascolto, sul confronto e sulla collaborazione, valorizzando la Carta della qualità dei Servizi (anche con una versione sintetica), quale strumento di orientamento dell'azione operativa dell'intera organizzazione aziendale verso la soddisfazione di tutti i soggetti interessati dal servizio prodotto ed erogato da A.S.I.S.	A.S.I.S. da sempre riserva particolare attenzione ai rapporti con l'utenza in quanto crede che la soddisfazione della stessa sia l'obiettivo primo della sua missione. Pertanto, le azioni attuate fino ad oggi per raggiungere tale obiettivo sono state la predisposizione di: a) apposito ufficio strutturato (Ufficio Rapporti Utenti) che è al servizio dell'utenza (l'indice di soddisfazione dell'utente per la comunicazione aziendale (informazioni ricevute dall'ufficio rapporti con l'utente, dal servizio cassa, dal sito web e dal servizio telefonico) nel 2014 è stato pari a 86,48%) b) un servizio di numero verde ("contact center"),per assistenza organizzativa e assistenza tecnica anche in orario "fuori ufficio" che monitori le chiamate e l'esito e l'efficacia dell'intervento;	- migliorare continuamente, sia dal punto di vista tecnologico che di facilità d'uso per l'Utente, i "sistemi di comunicazione" con il cittadino ("risponditore automatico", sito web, Qr-code, ..) anche con il coinvolgimento con soggetti pubblici e/o privati	indice di soddisfazione ("customer satisfaction" dell'ufficio	=> 85%	nel 2015: - l'indice di soddisfazione degli utenti per il servizio dell'ufficio rapporti con gli utenti (comunicazione, ...) è stato del 87,3% (86,6% nel 2015); - A.S.I.S. ha messo a disposizione di tutti gli utenti un "numero unico di reperibilità" attivo dalle ore 8 alle ore 24 di tutti i giorni affine di consentire la segnalazione/richiesta di intervento tecnico-organizzativo che assicuri la continuità del servizio	nel 2018 A.S.I.S. rileverà l'indice di soddisfazione per la qualità del servizio dell'ufficio rapporti utenti e verificherà l'efficacia del "numero unico di reperibilità"	CONFERMATO => 85%
		c) un sistema telefonico ("risponditore automatico") per rendere la comunicazione più sintetica ed efficace.		---	---	- nel 2017 non si sono registrate disfunzioni del sistema telefonico che abbiano penalizzato il cittadino	essere attenti alle prestazioni del sistema telefonico	---
		d) sistemi di misura e visualizzazione, negli impianti natatori e palaghiaccio, degli standard previsti dalla "carta della qualità dei servizi" in modo che il cittadino-utente conosca l'obiettivo/impegno di A.S.I.S. e ne possa verificare il suo rispetto	- completare l'installazione di sistemi di misura e visualizzazione degli standard previsti dalla "carta della qualità dei servizi" nelle palestre (prioritariamente negli impianti certificati QIS HEPA 10001-10002) ed altri impianti ove possibile	- installazioni	- impianti certificati QIS HEPA 10001-10002	l'installazione di sistemi di misura e visualizzazione degli standard previsti dalla "carta della qualità dei servizi" nelle palestre è ancora in corso	completare l'installazione di sistemi di misura e visualizzazione degli standard previsti dalla "carta della qualità dei servizi"	**MODIFICATO** **(anno 2018)** il progetto è stato "ridimensionato" per mancanza di risorse economiche (vedere "relazione" che accompagna il Piano rev. 2 e rev. 3)
	Valorizzare e mettere in rete le esperienze, le conoscenze, le proposte degli interlocutori per dare sempre maggiore qualità ai servizi resi.	A.S.I.S. ha predisposto un efficace sistema di "raccolta" dei suggerimenti	Istituire il "Premio per le Tue idee" che, con frequenza semestrale, premi il/i migliore/i suggerimento/i degli utenti rispetto al miglioramento della sicurezza, del confort, e rendere pubblica sia la modalità di partecipazione che (dopo aver raccolto il consenso) la pubblicazione sul sito A.S.I.S.	- n. premiati	=> 1/anno	i suggerimenti degli utenti rispetto al miglioramento della sicurezza, del confort, ... sono davvero in numero ridotto che non consentono di procedere alla premiazione	intensificare la pubblicità di tale iniziativa	CONFERMATO => 1/anno

	Facilitare la ricerca e l'accesso tramite internet da parte degli utenti alle informazioni relative all'impiantistica sportiva e ai suoi utilizzi, tenendo sempre aggiornati i contenuti del proprio sito web.	A.S.I.S. dispone di un sito che registra ca. 250 000 contatti anno utilizzato per conoscere sia le caratteristiche dei diversi impianti che altre informazioni (valori delle tariffe, orari, possibilità di formulare delle segnalazioni, conoscere i bandi di gara, ...). l'indice di soddisfazione delle informazioni ricevute dal sito aziendale, nel 2014, è stato del 79,9%	- migliorare continuamente, sia dal punto di vista tecnologico che di facilità d'uso per l'Utente, il sito aziendale	Indice di soddisfazione (rilevato con la "customer satisfaction")	=> 80%	- il sito A.S.I.S. realizzato nel 2006, è stato rifatto ed adeguato alle moderne tecnologie per poterlo rendere disponibile su smartphone, tablet, ... - l'indice di soddisfazione del nuovo sito è stato, nel 2016, del 86,4% (precedente era del 82,5%)	- continuare a rilevare l'indice di gradimento/soddisfazione del nuovo sito	CONFERMATO => 80%
			- installare una rete wi-fi negli impianti natatori gestiti da A.S.I.S. soprattutto nei lidi estivi anche con il coinvolgimento con soggetti pubblici e/o privati	- n. installazioni	entro 2017 (nei lidi estivi)	----	- installare una rete wi-fi negli impianti natatori (prioritariamente nei lidi estivi) gestiti da A.S.I.S.	MODIFICATO (anno 2018) sospeso il progetto, previsto nei lidi estivi, per mancanza di risorse economiche
	Curare l'ascolto dei cittadini / utenti, singoli e associati, attraverso progetti e strumenti idonei come l'Ufficio rapporti con l'utente, i Tavoli di ascolto, la sistematicità delle rilevazioni di soddisfazione dell'utente nonché valorizzare il collegamento con l'Ufficio Rapporti con il Pubblico del Comune. In particolare tavoli di ascolto e di confronto sono attivati nel caso di previsione della chiusura di una struttura sportiva, anche per un periodo limitato di tempo, per mancanza di fondi ovvero sottoutilizzo della struttura medesima nella ricerca di soluzioni condivise	A.S.I.S.: - dal 2004 ha predisposto una annuale "rilevazione della soddisfazione" dell'utente ("customer satisfaction") inizialmente eseguita con la somministrazione di un questionario e dal 2009 eseguita con la tecnica CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing): la rilevazione 2014 ha fornito i seguenti risultati relativamente all'indice di soddisfazione dell'utente per la comunicazione con A.S.I.S.: - impianti natatori: 90,6%; - palestre: 82,2%; - campi calcio: 85,8%, - pala ghiaccio: 90,9%; - centro fondo Viote: 79,7%; - campo atletica leggera: 79,5% con una media globale pari al 84,8%.		Indice di soddisfazione (rilevato con la "customer satisfaction")	=> 85%	Nel 2016 la rilevazione di "customer satisfaction", quella del 2017 sarà rilevata nel dicembre, eseguita con la tecnica CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing), dell'utente per la comunicazione con A.S.I.S. è stato - impianti natatori: 90,9%, - palestre: 85,3%; - campi calcio: 85,9%, - pala ghiaccio: 89,2%, - centro fondo Viote: 84,8%; - campo atletica leggera: 85,2% con una media globale pari al 86,9%.	- continuare nella rilevazione della "soddisfazione dell'utente" adeguando, ove esistano delle necessità, il questionario utilizzato,	CONFERMATO => 85%
		- con delibera del nuovo Consiglio di amministrazione ha confermato la validità della Commissione Rapporti con gli utenti e nello specifico lo strumento dei "tavoli d'ascolto" ove l'utenza associativa (società sportive ed associazioni) possono esprimere le loro aspettative, lamentele e suggerimenti.	- continuare, secondo necessità, e rinforzare gli incontri dei "tavoli d'ascolto" con lo scopo di esporre ed illustrare la situazione in merito alle tematiche di loro interesse (andamento dell'azienda, livello di soddisfazione rilevato, criticità presenti, proposte tariffarie, ...) ma soprattutto per ottenere e fare tesoro del "punto di vista dell'utente- cliente" nell'analisi dei problemi e nella ricerca delle soluzioni efficaci;	- n. tavoli	- > 2/anno; - "ascoltare" tutte le discipline nel triennio	Nel 2017: - sono stati organizzati n° 2 incontri di ascolto per le attività al campo atletica leggera e n° 1 per il nuovo impianto natatorio in programma dal Comune di Trento; - diversi incontri specifici per problemi / esigenze delle società sportive.	- continuare, secondo necessità, e rinforzare gli incontri dei "tavoli d'ascolto" con lo scopo di esporre ed illustrare la situazione in merito alle tematiche di loro interesse	CONFERMATO > 2/anno; - "ascoltare" tutte le discipline nel triennio
		- ha attivato e mantiene aggiornato con continuità il "registro" di tutte le segnalazioni (reclami, insoddisfazioni, suggerimenti e richieste), arrivate in azienda in qualsiasi forma (modulo, e-mail, lettera, fax, telefono, durante incontri, ...);	- mantenere rigorosamente aggiornato il "registro delle segnalazioni" (reclami, insoddisfazioni, suggerimenti e richieste), arrivate in azienda in qualsiasi forma (modulo, e-mail, lettera, fax, telefono, durante incontri, ...);	- n. reclami globali - n. lamentele	<= 40 <= 75	il "registro delle segnalazioni" è aggiornato e la numerosità delle segnalazioni per tipologia sarà fornita nella Relazione Tecnica Annuale	- mantenere rigorosamente aggiornato il "registro delle segnalazioni" (reclami, insoddisfazioni, suggerimenti e richieste)	CONFERMATO <= 40 <= 75
		- il n. "segnalazioni di reclamo"globali, su tutti gli impianti, ossia che hanno riguardato il mancato rispetto degli impegni nel 2014 è stato di n. 19	- migliorare gli aspetti ("fattori di qualità") che presentano "criticità" dall'analisi delle segnalazioni e/o dalla rilevazione di "customer satisfaction" prestando particolare attenzione e dando priorità alle azioni che tendono ad eliminare le "criticità" specifiche delle relazioni con l'utente	- n. "segnalazioni di reclamo	"reclami". - < 10/anno per ogni piscina; - < 7/anno per Viote e per Palaghiaccio - < 5/anno per palestra e per campo all'aperto			CONFERMATO "reclami". - < 10/anno per ogni piscina; - < 7/anno per Viote e per Palaghiaccio - < 5/anno per palestra e per campo all'aperto
		- il n. "insoddisfazioni/lamentele" globali, su tutti gli impianti, che che alla verifica NON hanno riguardato il mancato rispetto degli impegni nel 2014 è stato di n. 84		- n. "segnalazioni di insoddisfazione"	"insoddisfazioni/ lamentele". - < 25/anno per ogni piscina; - < 10/anno per Viote e per Palaghiaccio - < 15/anno per palestra e per campo all'aperto			CONFERMATO "insoddisfazioni/ lamentele". - < 25/anno per ogni piscina; - < 10/anno per Viote e per Palaghiaccio - < 15/anno per palestra e per campo all'aperto
	Farsi carico di procurare il minor disagio possibile all'utenza (tramite comunicazioni tempestive e efficaci) in caso di lavori di manutenzione ordinaria e/o straordinaria negli impianti	La situazione 2014 evidenzia come l'indice di soddisfazione per la comunicazione da parte dell'Ufficio Rapporti con l'Utente e dagli addetti al servizio cassa sia stata pari al 84,8%	- migliorare la comunicazione con il cittadino utilizzando strumenti efficaci (sito, messaggi sms agli abbonati, comunicati stampa, social network, ...) in tutti i casi nei quali l'impianto abbia delle modifiche dell'orario di apertura per qualsiasi motivo (manutenzione non prevista, manifestazioni o gare, ...); - migliorare la comunicazione con il Comune di Trento per la programmazione delle manutenzioni sugli impianti scolastici.	Indice di soddisfazione (rilevato con la "customer satisfaction")	- >80%	- nel 2016 la rilevazione ha evidenziato come il grado di soddisfazione dell'utente per il servizio di comunicazione ed assistenza fornito dall'Ufficio Rapporti con gli Utenti sia stato del 87,1% mentre la soddisfazione per la comunicazione di A.S.I.S globale (sito, messaggi sms agli abbonati, comunicati stampa, social network, ...) è stata indice C.S. = 86,9% (era 86,6% nel 2015).	- migliorare la comunicazione con il cittadino utilizzando strumenti efficaci (sito, messaggi sms agli abbonati, comunicati stampa, social network, ...) in tutti i casi nei quali l'impianto abbia delle modifiche dell'orario di apertura per qualsiasi motivo	CONFERMATO >80%

			- eseguire la comunicazione ed operare dei "richiami", periodici informando sulle chiusure programmate degli impianti			- nel 2017 è stato predisposto il nuovo "contact center" per l'assistenza tecnico-organizzativa negli orari di utilizzo degli impianti sportivi (dalle ore 8 alle ore 24 sabato e domenica inclusi); - nel 2017 è stato completamente ri-progettato il sito internet: attualmente ha diverse funzionalità utili all'utente (calcolo della tariffa, nuova galleria fotografica degli impianti, ...) e tecnologia "responsive" (utilizzabile con smatphone e tablet)		
	Agire nell'ottica dello snellimento burocratico delle procedure di interesse per l'utenza	A.S.I.S. nel 2014: - ha attuato delle modifiche al "contratto di utilizzo"; - ha inserito delle specifiche domande nella rilevazione del grado di soddisfazione tese a richiedere il giudizio degli utenti sui processi A.S.I.S. a loro noti: il 25,5% ritiene "inutilmente burocratico" l'iter	- rivedere i "processi aziendali" che coinvolgono il cittadino-utente (modulistica di richiesta spazi, modulistica di assegnazione spazi, regolamenti di utilizzo, ...) in modo che la comunicazione sia efficace, sintetica e facilmente comprensibile	Indice di soddisfazione (rilevato con la "customer satisfaction")	=>85% (relativo all'ufficio); => 78% per la "burocrazia dei processi"	- la rilevazione di "customer satisfaction" 2016 ha evidenziato che il livello di soddisfazione degli utenti relativo ai processi A.S.I.S. (chiarezza, illustrazione, ...), a loro noti, è stato del 83,3% (era 72,6% nel 2015) ed il 26,7% (era 40,1% nel 2015) ritiene "inutilmente burocratico" l'iter/modulistica per le prenotazioni delle attività del calcio ed atletica leggera; - A.S.I.S. ha provveduto a rendere disponibile sul proprio sito web uno specifico "modulo di richiesta" a disposizione delle società/associazione al fine di rendere più semplice la richiesta di utilizzi di spazi sportivi da parte loro	operare affine che la comunicazione sia efficace, sintetica e facilmente comprensibile rivedendo la modulistica specifica	CONFERMATO =>85% (relativo all'ufficio); => 78% per la "burocrazia dei processi"
	Prevedere una costante formazione del personale, specie quello a contatto diretto con gli utenti, per offrire un servizio sempre più puntuale e adatto alle richieste, consentendo all'Azienda di conoscere le esigenze degli utenti adeguandone il servizio	Negli ultimi anni a causa di non sufficienti risorse economiche si è proceduto a svolgere la necessaria formazione al personale a contato con il pubblico con formatori interni (Direttore) su tematiche specifiche (gestione della relazione e dei "conflitti") relativamente alla gestione del rapporto con l'utente. Nel 2014 la rilevazione di soddisfazione dell'utente ha evidenziato un indice di soddisfazione: i) per le informazioni ricevute (ufficio rapporti con gli utenti e addetti cassa) pari al 84,8%; ii) per il servizio accoglienza (servizio custodia) pari al 80,8%	- organizzare dei percorsi formativi specifici per tutti gli addetti (aziendali o appaltatori) che hanno relazioni con il cittadino in modo che le relazioni interpersonali siano fondate sulla professionalità, disponibilità, cortesia, il rispetto personale, ... e la percezione del cittadino sia quella di "essere a suo agio" e soddisfatto; - presentare un percorso formativo 2016-2018 al fondo For.Te. coinvolgendo pure le OO.SS.	- n° corsi svolti	- >1/anno	Nel 2016, con il fondo interaziendale For.Te., è stato possibile organizzare ed avviare un articolato percorso formativo per i dipendenti A.S.I.S.	Completare l'articolato percorso formativo per i dipendenti A.S.I.S. organizzato con il fondo For.Te. che vede coinvolti tutti i responsabili e gli addetti al servizio cassa	CONFERMATO >1/anno
Politica tariffaria e delle entrate	Predisporre la proposta tariffaria in linea con gli indirizzi economici finanziari generali del Comune garantendo il tasso di copertura minima dei costi definito annualmente e nell'ottica della semplificazione.	A.S.I.S. annualmente, secondo gli indirizzi del Consiglio comunale ed entro i tempi previsti, propone il piano tariffario e/o la struttura tariffaria (individuale ed associativa) per l'anno successivo	- monitorare continuamente gli effetti dell'applicazione delle tariffe vigenti proponendo al Comune di Trento, in presenza di "criticità" (copertura dei costi non sufficiente, difficoltà operative di scelta o applicazione, tariffe non utilizzate ...), delle modifiche al "piano tariffario" con lo scopo di ridurre/eliminare le criticità ed aumentare la semplificazione d'uso/scelta della tariffa da parte dell'Utente; - per il piano tariffario 2016, A.S.I.S. come da indirizzo del Consiglio comunale non proporrà una revisione delle tariffe, ma solo delle integrazioni quali: a) la tariffa di ingresso ai lidi estivi in funzione dell'orario di entrata (tre fasce); b) la riduzione della tariffa (15-20%) per utilizzi vigenti durante la chiusura al pubblico dell'impianto (sopratutto per il PalaGhiacchio e le piscine) per stimolarne l'utilizzo.	---	---	- A.S.I.S. nel 2017 ha proposto un piano tariffario molto articolato che non solo prevedeva la modifica della tariffa ma anche, per tenere in giusta considerazione quanto richiesto da specifici Ordini del giorno del Consiglio comunale ossia, il n° 55 di data 19.04.2016 e il n° 65 del 19.05.2016, la ridefinizione e disagregazione dei soggetti "tariffati" fino a quel momento esistenti: ciò è stato stimato che avrebbe prodotto un mancato ricavo di ca. 63.000 €/anno rispetto al 2015 (ridotto a ca. 44.000 applicando degli aumenti tariffari al soggetto "adulto"); l'effetto di tale manovra, per la impossibilità di applicarlo dal 01.01.2017 non è ancora determinabile (lo sarà a maggio 2016).	- il Piano tariffario 2018, presentato il 30.08.2017, e successivamente rivisto dal Servizio Sport e diventato definitivo il 26.09.2017 sostanzialmente prevede un aumento del ca. 2% dei ricavi da tariffa e consente di un indice di copertura dei costi del ca. 23,2% (obiettivo stabilito dal Comune per A.S.I.S. è il 24%). - essenzialmente gli aumenti puntuali più significativi sono stati proposti per le tariffe associative degli impianti natatori in modo da aumentare il ricavo orario corsia (attualmente di ca. 9-10,5 €/ora corsia) molto inferiore all'analogo in altre piscine anche sul territorio provinciale	---

Differenziare le tariffe secondo principi di equità e proporzionalità, distinguendo le associazioni sportive che fanno promozione ed attività sportiva agonistica e non agonistica o ricreativa, dai soggetti che svolgono attività a fine di lucro.	L'attuale struttura tariffaria vigente prevede la differenziazione tra utente individuale e utente associativo. Il "piano tariffario, attuale prevede - l'ingresso gratuito per i bambini fino ai 6 anni non compiuti (negli impianti natatori e palaghiaccio) e 10 anni (al centro fondo Viote); - l'ingresso della famiglia (adulto con più figli) con sconto del 50% per il II^ figlio e la gratuità per il III^ figlio; - uno sconto per gli ragazzini "under 14" e adulti "over 65"; - uno sconto per i diversamente abili e con disabilità con grado maggiore del 33%.	- per il piano tariffario 2016, A.S.I.S. proporrà una revisione delle tariffe da applicare durante il periodo estivo differenziandole in funzione dell'orario di entrata (ad es.: fascia 9-13, fascia 13-16.30 e dopo le 16.30) in modo che "chi meno usa meno paga" e quindi soddisfare il principio dell'equità e proporzionalità; - proporre miglioramenti, ove necessario, all'attuale piano tariffario anche tenendo in considerazione e segnalazioni e delle esigenze manifestate dagli utenti.	—	—	- anche nell'estate 2017 l'applicazione delle tariffe estive, differenziate in funzione dell'orario di entrata (fascia 9-13, fascia 13-16.30 e dopo le 16.30), sono state apprezzate da parte degli utenti: si ricorda che l'entrata mattutina per 2 ore senza applicare la tariffa estiva della fascia ha garantito la frequentazione degli utenti "non interessati" a soggiornare al lido; - nella proposta tariffa 2017 associativa è stata eliminata la "tariffa a corpo" utilizzata per le partite.	- la proposta tariffaria 2018 è stata presentata con lo scopo di rendere ancora più semplice l'applicazione eliminando, salvo per le piscine e le tariffe del centro fondo Viote, le tariffe nel week-end (dove esiste è stata uniformata a ca. +15% rispetto all'analoga tariffa feriale); - sono state aumentate significativamente il valore % delle tariffe delle piscine con lo scopo di aumentare i ricavi ora corsia derivanti dalle tariffe associative; - le rimanenti tariffe sono aumentate relativamente (valori % minori del 5%); - non sono aumentate le tariffe "per le fascia debole" (under14, over65 e disabili) come richiesto dal Comune	---
		Monitorare costantemente le aspettative degli utenti e in caso di necessità proporre delle modifiche alla struttura tariffaria in modo che sia sempre maggiormente "orientata alle aspettative" degli utenti ed anche	- proposta di modifica (secondo necessità)	—	nel corso del 2017 le società del nuoto hanno richiesto di introdurre un abbonamento 80 ingressi (oltre quello esistente di 140): richiesta soddisfatta.	Monitorare costantemente le aspettative degli utenti	CONFERMATO proposta di modifica (secondo necessità)
Porre particolare attenzione alle tariffe per l'attività giovanile e scolastica	Esistono nell'attuale piano tariffario delle tariffe agevolate specifiche per l'attività giovanile e scolastica.	- mantenere le agevolazioni anche per i piani tariffari futuri	—	—	- sono state mantenute le agevolazioni 2016 e 2017 anche per il piano tariffario 2018.	—	—
Prevedere tariffe.famiglia agevolate ed in particolare per i nuclei familiari con più figli.	Esistono nell'attuale piano tariffe agevolate specifiche per l'ingresso delle famiglie (l'ingresso contemporaneo di un genitore con più figli ha una riduzione del 50% per il II^ figlio e la gratuità per il III^ figlio).	- mantenere le agevolazioni anche per i piani tariffari futuri	—	—	- sono state mantenute le agevolazioni 2016 e 2017 anche per il piano tariffario 2018	—	—
Favorire, nell'utilizzo individuale, alcune categorie di cittadini come i bambini e gli anziani.	Il "piano tariffario" vigente prevede: - l'ingresso gratuito per i bambini fino ai 6 anni non compiuti (10 al centro fondo Viote); - l'ingresso della famiglia (adulto con più figli) con una riduzione del 50% per il II^ figlio e la gratuità per il III^ figlio, - una riduzione i ragazzini "under 14" e adulti "over 65"	- mantenere le agevolazioni anche per i piani tariffari futuri.	—	—	- sono state mantenute le agevolazioni 2016 e 2017 anche per il piano tariffario 2018	—	—
Favorire, attraverso una politica tariffaria adeguata, l'utilizzo degli impianti da parte delle persone diversamente abili sia in forma individuale che in forma organizzata.	Esistono nel piano tariffario vigente tariffe agevolate specifiche per i diversamente abili (grado maggiore del 33%).	- mantenere le agevolazioni anche per i piani tariffari futuri.	—	—	- sono state mantenute le agevolazioni 2016 e 2017 anche per il piano tariffario 2018	—	—
Raggiungere una migliore perequazione ed uniformità del grado di contribuzione assieme al più elevato grado di copertura dei costi.	Nel recente passato per aumentare il grado di copertura dei costi si è agito essenzialmente sul contenimento dei costi e "marginalmente" sull'incremento dei ricavi tramite l'aumento delle tariffe. La leva tariffaria è stata utilizzata, aumentando maggiormente la tariffa rispetto alle altre, sugli impianti ove era più evidente il gap tra il grado di copertura reale e quello "richiesto" dal Comune (attualmente del 24%) (campo atletica leggera, impianti ad esclusivo utilizzo associativo,): considerato comunque l'assente l'assemte aumento (dal 2014) o il contenuto aumento (negli anni precendenti il 2014) l'obiettivo non è stato ancora raggiunto.	L'impegno di A.S.I.S. nel contenere i costi ("agredibili e "non agredibili"), rispetto alla dinamica naturale, e quindi praticare una gestione efficiente è costante. Esempio di ciò è che negli ultimi 5 anni il costo energetico ("costo non agredibile") sostenuto da A.S.I.S. è stato del 24,1% a fronte di un aumento ponderato della tariffa energetica del 46,7% ed un aumento degli utilizzi del 10,1%: nello stesso periodo le tariffe sono aumentate del ca. 10% (in linea con il tasso di inflazione). Ciò significa che il margine per contenere i costi è sempre più contenuto e pertanto con la dinamica tariffaria del passato il grado di copertura dei costi, 23,62% nel 2014, è destinato inesorabilmente a ridursi nel tempo ed allontanarsi negativamente dal valore indicato (24%) dal Comune	- eventuale revisione piano tariffario (specialmente per gli utilizzi associativi)	da definire (secondo esigenza)	La proposta del piano tariffario 2017 A.S.I.S. ha dovuto tenere in giusta considerazione quanto richiesto da specifici Ordini del giorno del Consiglio comunale ossia, il n° 55 di data 19.04.2016 e il n° 65 del 19.05.2016 ed essi comportano una riduzione delle tariffe per i "minorenni" e per il campo atletica: ciò ha comportato non poter continuare sul percorso avviato teso a raggiungere una migliore perequazione ed uniformità del grado di copertura dei costi.	La proposta tariffaria 2018 oltre all'obiettivo di aumentare il ricavo orario corsia negli impianti natatori e mantenere inalterata le tariffe per l'utenza debole (under14, over65 e disabili) si pone l'obiettivo di aumentare il grado di copertura dei costi dallo stimato 22,6% del 2017 allo stimato 23,2% del 2018.	---

	Incrementare le "entrate diverse" attraverso la ricerca di maggiori partnership commerciali con aziende del territorio interessate ad investire in termini pubblicitari sugli impianti e sulle attività di A.S.I.S.	A.S.I.S. svolge una continua azione per ricercare soggetti interessati a rapporti di partnership commerciali (contratti di sponsorizzazione, convenzioni rispettose delle tariffe, ..). Dal 2011 i contratti di sponsorizzazione, a causa della crisi economica, sono in riduzione sia nel numero che negli importi (dai ca. 65.000 € di ricavo aziendali si è arrivato al ca. 45.000 €). Attualmente è ancora vigente la positiva convenzione con il Gruppo Seven che promuove gli ingressi agli impianti (nel 2014 sono stati ca. 6.000 ingressi). L'utilizzo del PalaTrento per lo svolgimento di concerti, per i quali esiste un'offerta, è attualmente molto penalizzato dallo svolgimento dell'attività sportiva, prioritaria, delle due società che vi giocano.	La semplice promozione di contratti di sponsorizzazione nel recente passato è diventata "poco interessante" per tutti i soggetti che prima lo erano. Per il futuro si dovranno promuovere partnership a Soggetti (pubblici e privati) (PPP) con marcato contenuto sociale al fine di migliorare/estendere la gamma d'offerta dei servizi al cittadino-utente: ciò inevitabilmente comporterà per A.S.I.S. destinare/investire delle risorse economiche assumendosi il "rischio d'impresa".	- n. contratti di sponsorizzazioni/ partnership	=>6	- nel 2017 è avvenuta, per decisione dell'organizzatore degli eventi, la risoluzione del contratto di utilizzo esclusivo del PalaTrento per lo svolgimento di concerti in quanto il soggetto, vincitore della gara, si sentiva penalizzato dall'intenso svolgimento dell'attività sportiva, prioritaria, delle due società che vi giocano: ciò non gli consentiva una programmazione con arco temporale desiderato; - nonostante A.S.I.S. svolga una continua azione per ricercare soggetti interessati a rapporti di partnership commerciali (contratti di sponsorizzazione, convenzioni rispettose delle tariffe, ..) la situazione 2017 è rimasta analoga a quella del 2016 (ca. 20.000 € di ricavi aziendali relativi alle "entrate diverse").	Nel 2018 si confida nella sottoscrizione di altri contratti di partnership / sponsorizzazione in modo che il ricavo possa arrivare a ca. 30-35.000 €/anno.	CONFERMATO =>6
				- n. convenzioni che promuovano l'aumento degli ingressi	= >1	la convenzione con il Gruppo Seven che promuove gli ingressi agli impianti è stata operativa anche per il 2016	cercare di confermare anche per il 2018 la convenzione con il Gruppo Seven	CONFERMATO = >1
Rapporti economici ed organizza-zione aziendale	Erogare ad A.S.I.S. il trasferimento annuale che è assegnato a garanzia dell'efficienza e dell'ottimizzazione degli utilizzi dell'impiantistica sportiva, assicurando gli standard di qualità secondo il Contratto di Servizio e questi indirizzi ed in ragione del complesso degli impianti sportivi affidati in gestione. L'entità del trasferimento annuale viene definita dal Comune in sede di approvazione del Bilancio di previsione in ragione delle proprie disponibilità finanziarie	Per quanto riguarda il trasferimento ad A.S.I.S. ci preme sottolineare come l'azienda abbia individuato ed attuato azioni per far fronte ai significativi "tagli" al trasferimento operati dal Comune di Trento dal 2011 compreso. Ciò è stato possibile riducendo i "costi aggredibili" ma anche contenendo l'aumento dei costi "non aggredibili" (dovuti a dinamiche dei costi non governabili: aumenti tariffe energia, CCNL dei dipendenti, adeguamenti appalti, ..). Le azioni più significative attuate da A.S.I.S. per far fronte alla riduzione del trasferimento e all'aumento dei "costi non aggredibili" sono state: a) l'efficientamento energetico del C.S. Trento nord e Trento sud; b) il completamento del vasto ed articolato progetto di installazione di pannelli fotovoltaici sui 7 diversi edifici in disponibilità A.S.I.S. per una potenza elettrica di ca. 735 KW; c) efficientamento della gestione con contenimento costi con modeste ripercussioni sul servizio erogato su diversi impianti; d) grande analisi comparativa per stipulare contratti economicamente e qualitativamente convenienti; e) contenimento dei costi del personale ("azzeramento" del premio di risultato del direttore, riduzione del premio dei dipendenti, riduzione salario del direttore; contenimento degli straordinari; "consumo" delle ferie, ..). (per maggiori dettagli vedere la "Relazione al Bilancio d'esercizio 2014 e Bilancio preventivo 2015 e 2016").	—	—	—	Per quanto riguarda il trasferimento ad A.S.I.S. relativo al 2017 il Consiglio di amministrazione, considerato che il Bilancio preventivo evidenziava che si garantiva "l'equilibrio di bilancio" anche in presenza di ca. 44.000 € di mancati ricavi da tariffa 2017, non è stato richiesto l'aumento	- per quanto riguarda il trasferimento ad A.S.I.S. relativo al 2018 il Consiglio di amministrazione, visto il Bilancio preconsuntivo 2017, la manovra tariffaria 2018 ed il Bilancio preventivo 2018 non ritiene necessario richiedere l'aumento del trasferimento 2018 per garantire l'equilibrio di bilancio dell'esercizio 2018; - al contempo per raggiungere l'obiettivo del 24% di copertura dei costi di gestione, nel 2018 si stima arrivi al 23,1%, servirebbe una manovra tariffaria del ca. + 4% omogenea su tutte le tariffe: ciò potrebbe essere un boomerango per quanto riguarda gli ingressi / utilizzi	—
	Erogare un trasferimento a sostegno del piano pluriennale degli investimenti allegato al Piano Programma		- A.S.I.S. nella stesura del piano investimenti seguirà criteri e priorità che di volta in volta saranno rese note al Comune di Trento; - per il "Piano Investimenti 2016" e pluriennale 2016-2018 vedere apposito allegato agli "Atti fondamentali 2016".	—	—	- A.S.I.S. nella stesura del piano investimenti 2017 ha seguito i criteri e priorità utilizzati negli anni precedenti e ha previsto interventi tesi a migliorare la sicurezza ai fruitori del servizio, a ridurre i costi di gestione e ridurre la manutenzione ordinaria (oltre agli interventi cogenti); - per il "Piano Investimenti 2017" e pluriennale 2016-2018 vedere apposito allegato agli "Atti fondamentali 2017".	- A.S.I.S. nella stesura del piano investimenti 2018 ed il triennale 2018-2020 ha seguito i criteri e priorità utilizzati negli anni precedenti; - per quanto riguarda gli interventi nel Piano investimento 2018 sono previsti: - n° 8 tesi a migliorare la sicurezza ai fruitori del servizio; - n° 5 a ridurre i costi di gestione e ridurre la manutenzione ordinaria.	—
	Adottare criteri e modalità per il reclutamento del personale nel rispetto dei principi, anche di derivazione comunitaria, di trasparenza, pubblicità ed imparzialità e nel rispetto della normativa vigente	A.S.I.S., quale Azienda speciale che gestisce un servizio pubblico locale a totale partecipazione pubblica si è dotata di una "procedura operativa" per il reclutamento del personale conforme all'art. 18 della L.P. 133/2008 ove sono definiti i criteri e le modalità per il reclutamento del personale stesso.	- applicare rigorosamente la "procedura operativa" in vigore per il reclutamento del personale conforme all'art. 18 della L.P. 133/2008	—	—	- nel 2017 A.S.I.S., dopo il parere positivo della Giunta comunale nel 2016, ha concluso il percorso teso a sostituire due operai manutentori che sono andati in pensione: la selezione è avvenuta con un "Avviso di selezione pubblica" e l'assunzione è avvenuta con contratti a tempo determinato di 35 mesi.	—	—

		A.S.I.S.: - per migliorare il coinvolgimento del personale ha adottato una struttura organizzativa improntata al "modello per processi", valorizzando la risorsa umana interna; - ha ottenuto la certificazione "Family Audit" quale attestato e riconoscimento delle attività avviate per migliorare il livello di benessere all' interno all'azienda e favorire la conciliazione lavoro-famiglia	A.S.I.S. si impegnerà: - a monitorare in continuazione l'efficienza della propria struttura organizzativa apportando, ove necessario, modifiche che la migliorino; - a migliorare, ove necessario, il "Piano delle attività Family Audit" ed integrarlo con nuove azioni tese a migliorare il livello di benessere all' interno all'azienda e favorire la conciliazione lavoro-famiglia; - a ridefinire il Premio di Risultato ed il Sistema Incentivante; - ad istituire il "Premio per le Tue idee" tra i dipendenti	- modifiche alla struttura organizzativa; - integrazioni al "Piano delle attività Family Audit" (ove necessario)	—	- l'efficienza della funzione manutenzione nell'ultimo trimestre 2016 è stata messa "a dura prova" dal pensionamento di due dipendenti e dal fatto che la sostituzione mediante selezione con bando pubblico ha richiesto tempi lunghi: l'assunzione è avventa nei primi mesi del 2017	—	—
	Rispettare, nell'affidamento degli incarichi di studio, ricerca, consulenza e collaborazione, i criteri stabiliti dalla Giunta comunale con deliberazione 20.06.2011 n. 135 ed in particolare i principi di trasparenza, non discriminazione, parità di trattamento, rotazione e proporzionalità e pubblicità. Gli incarichi potranno essere conferiti solo previo accertamento dell'assenza di idonee risorse interne e a soggetti in possesso dei requisiti di professionalità e competenza e dovranno essere rendicontati semestralmente al Comune con le modalità dallo stesso indicate.	A.S.I.S.: - da sempre nell'affidamento degli incarichi di consulenza e collaborazione ha rispettato gli indirizzi del Comune di Trento e nello specifico i principi di trasparenza, non discriminazione, parità di trattamento, rotazione e proporzionalità e pubblicità e sono stati affidati solo dopo accertamento dell'assenza di idonee risorse interne con adeguati requisiti di professionalità e competenza; - si impegnerà, in caso di necessità di consulenza e collaborazione esterna, a ricercare possibili sinergie con il Comune al fine di contenere i costi	A.S.I.S. in ottemperanza al comma 3 dell'art. 35 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 adotterà con propri provvedimenti i criteri per il conferimento degli incarichi nel rispetto dei principi di trasparenza, pubblicità e imparzialità;	- provvedimenti, criteri e le modalità per il conferimento degli incarichi di consulenza e collaborazione	—	A.S.I.S., ove è stato necessario, ha provveduto al conferimento degli incarichi nel rispetto dei principi di trasparenza, pubblicità e imparzialità	A.S.I.S. in ottemperanza al comma 3 dell'art. 35 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 adotterà con propri provvedimenti i criteri per il conferimento degli incarichi nel rispetto dei principi di trasparenza, pubblicità e imparzialità	—
			A.S.I.S. in conformità all'art. 24 del "Contratto di Servizio" vigente provvede a trasmettere una relazione tecnico-economica che, tra l'altro, riporta anche una situazione di tali affidamenti dalla quale emerge che tale tipologia di affidamento, oltre che non trovare risorsa/competenza interna, è pure contenuta ed esclusivamente finalizzata è esclusivamente funzionale all'operatività aziendale.	- Relazione tecnico-economica	—	A.S.I.S. in conformità all'art. 24 del "Contratto di Servizio" vigente ha trasmesso la relazione tecnico-economica	A.S.I.S. in conformità all'art. 24 del "Contratto di Servizio" vigente continuerà a trasmettere la relazione tecnico-economica nel format condiviso	—
Esercizio della funzione di verifica e controllo	Mantenere costantemente adeguato alle necessità derivanti dall'esercizio della funzione di controllo da parte del Comune, anche ai sensi del nuovo Regolamento sui controlli interni, il flusso informativo verso gli uffici comunali competenti nelle sue forme condivise, con particolare riferimento a: - la relazione tecnico – economica da trasmettere trimestralmente al Comune; - le informazioni su argomenti specifici che risultano necessarie nel corso della gestione degli impianti sportivi	A.S.I.S. ha condiviso con il Servizio Sport l'attuale format della Relazione tecnico-economica (prevista all'art. 24 del vigente "Contratto di servizio") esso, da un lato garantisce il Comune su un adeguata e completa informazione in merito alla gestione aziendale e dall'altro non obbliga A.S.I.S. ad una nuova e dispendiosa relaborazione dei dati aziendali esistenti.	A.S.I.S. sulla base delle osservazioni e/o richieste del Servizio Sport proporrà, ove necessario, modifiche al format che ne migliorino l'efficacia dell'informazione e/o la compilazione.	- modifiche all'attuale format (ove necessario)	—	- il format attuale della relazione tecnico-economica si ritiene adeguato; - A.S.I.S., su richiesta specifica del Comune, ha collaborato inviando entro fine luglio 2017 le sue proposte di modifica migliorativa del "Contratto di servizio" vigente.	prestare attenzione se modifiche del format possano migliorare l'efficacia dell'informazione —	CONFERMATO modifiche all'attuale format (ove necessario)
	Collaborare con i soggetti incaricati dal Comune per la verifica, attraverso specifiche check list, del rispetto degli standard qualitativi e quantitativi di gestione degli impianti sportivi previsti nelle schede tecniche d'impianto.	A.S.I.S. si è sempre impegnegnata a collaborare fattivamente con il Comune al fine di facilitare i controlli e la verifica degli standard qualitativi e quantitativi previsti nelle "schede tecniche d'impianto" allegate al "Contratto di servizio"	A.S.I.S. i) si impegnerà, come fatto nel passato, a collaborare fattivamente con il Comune al fine di facilitare i controlli e la verifica; ii) definirà gli "orari limite" ove fare i controlli, soprattutto sui campi calcio, senza che ciò pregiudichi la qualità del servizio reso e percepito degli utenti.	- proposta di "orari limite" per svolgere le attività di verifica/controllo.	- entro 2016	A.S.I.S. i) si impegnerà, come fatto nel passato, a collaborare fattivamente con il Comune al fine di facilitare i controlli e la verifica; ii) NON è stato possibile definire gli "orari limite" ove fare i controlli, soprattutto sui campi calcio, perchè è ancora in corso la definizione del "contratti di custodia" sui campi calcio a seguito dell'Ordine del giorno del Consiglio comunale	definire gli "orari limite" ove fare i controlli, soprattutto sui campi calcio, senza che ciò pregiudichi la qualità del servizio reso e percepito degli utenti	MODIFICATO (entro 2017)
	Comunicare tempestivamente agli uffici competenti tutti i fatti gestionali che possono compromettere la qualità del servizio reso agli utenti agevolando in tal modo l'esercizio della funzione di controllo da parte del Comune	A.S.I.S. si è sempre impegnata, come previsto dal "Contratto di servizio", a comunicare tempestivamente al Comune tutti i fatti gestionali che possono compromettere la qualità del servizio e le chiusure al pubblico dell'impianto sportivo	A.S.I.S. si impegnerà, come fatto nel passato, a comunicare tempestivamente al Comune tutti i fatti gestionali che possono compromettere la qualità del servizio e le chiusure al pubblico degli impianti sportivi non previste dal "piano annuale" approvato dal Comune stesso	—	—	A.S.I.S. ha sempre comunicato tempestivamente al Comune tutti i fatti gestionali che hanno compromesso la qualità del servizio e le chiusure al pubblico degli impianti sportivi non previste dal "piano annuale" approvato dal Comune stesso	A.S.I.S. si impegnerà, come fatto nel passato, a comunicare tempestivamente al Comune tutti i fatti gestionali che possono compromettere la qualità del servizio e le chiusure al pubblico degli impianti sportivi non previste dal "piano annuale" approvato dal Comune stesso	—

PIANO INVESTIMENTI: triennio 2018-2019-2020 rev.4 + VAR

Allegato B

Criteri utilizzati per stabilire le priorità:

a) adeguamento alle norme di legge, b) miglioramento della sicurezza degli utenti e/o dipendenti (b1. non dilazionabile, b2. dilazionabile), c) miglioramento delle condizioni igienico-sanitarie del luogo) (c1. non dilazionabile, c2. dilazionabile), d) miglioramento del comfort del luogo e soddisfacimento delle aspettative, e) aumento dei ricavi, f) miglioramento/adeguamento tecnico, g) risparmio energetico / economico.

N.	Impianto	Descrizione intervento	Priorità	Criterio	note/dettaglio per la comprensione dell'importo	importo 2018 (senza iva)		importo 2019 (senza iva)		importo 2020 (senza iva)	
						contributo c/impianti	altri finanzia-menti	contributo c/impianti	altri finanzia-menti	contributo c/impianti	altri finanzia-menti
1	C. S. Trento nord - piscine	rifacimento fondo vasca esterna (II^ fase: la I^ è stata realizzata nel 2014)	medio/ bassa	f.	importo stimato: la vasca esterna ha da qualche tempo delle evidenti, ma non preccupanti dopo l'intervento del 2014, perdite che possono compromettere la staticità del manufatto. L'intervento si propone di eliminare le perdite e ridurre le attività di manutenzione che annualmente vengono eseguite per evitare che ci siano dei distacchi di piastrelle dal massetto					17.000	
2	C. S. Trento nord - piscine	manutenzione straordinaria delle UTA per garantire una migliore sanificazione dell'aria	alta	a., c., d., f.	Importo stimato, l'intervento consta nella sostituzione di alcuni componenti dei canali dell'aria comprensiva del ripristino della coibentazione, la pulizia completa dell'UTA e della sua componentistica a causa dell' ossidazione presente, il sistemazione della trasmissione a cinghia, la sostituzione dei pacchi evaporanti, la pulizia di tutte le bocchette.	23.000					
3	C. S. Trento nord - piscine	sistemazione canaline perimetrali vasca ricreativa esterna nuova e vecchia (I^ fase)	alta	f.	importo stimato: le canaline delle vasche esterne hanno subito più volte dei cedimenti che hanno comportato la rottura delle griglie di superficie, inoltre la canalina della vasca esterna ricreativa non ha dimensioni e forma tali per cui esistano prodotti in commercio atti al montaggio in sicurezza. E' necessario riprendere la canalina e sistemarla in modo che possa ospitare griglie sicure e reperibili in commercio.	23.000					
4	C.S. Trento nord, C.S. Manazzon - piscine	sostituzione centraline controllo acqua di vasca con relativa modifica al telecontrollo	alta	b., c., f.	importo stimato: l'intervento consiste nella sostituzione n. 7 centraline acqua di tipo vecchio (5 CS Trento nord + 2 CS Manazzon) che cominciano a dare evidenti segni di usura e potrebbero guastarsi pregiudicando la garanzia igienico-sanitaria	41.000					

5	C. S. "Trento sud - Palaghiaccio"	sostituzuione gruppo frigo	alta	a., f., g.	Importo da preventivo. Ai sensi del Regolamento europeo 2037/2000, a partire dal 1° gennaio 2010, ai fini della manutenzione (ricariche necessarie per perdite) è possibile impiegare soltanto R22 (gas giudicato dannoso per l'ozono) "riciclato" e "non vergine" (ciò porterà a maggiori costi di manutenzione visto la crescente domanda di tale tipo gas riciclato). L'attuale impianto, che utilizza R22, NON consente tecnicamente l'utilizzo di fluidi refrigeranti sostitutivi ed ecocompatibili (comunque l'impianto attuale del 1994 è prossimo a fine vita tecnica prevista in 20-25 anni). La soluzione prevista è installare un impianto nuovo che usi refrigeranti ecocompatibili (gas HCFC o ammoniaca) il cui utilizzo sia consentito anche nel futuro. A seuito dell'espletamento della gara si evidenziano dei risparmi rispetto a quanto previsto a progetto che consentono di ridurre l'importo originario previsto di 315.000 €	245.000					
6	C. S. "Trento sud - BLM Group Arena"	sistema audio per garantire la sicurezza (spogliatoi e tribune)	alta	a., f.	importo stimato: ai fini della normativa antincendio è necessario ed obbligatorio installare un impianto audio di sicurezza parallelo e separato da quello utilizzato per le manifestazioni all'interno del PalaTrento. Dovranno essere installate delle nuove casse acustiche in ogni locale esistente all'interno del PalaTrento in modo da comunicare a chiunque fosse presente all'interno un eventuale messaggio di pericolo e/o di evacuazione.	90.000					
7	C. S. "Trento sud - BLM Group Arena"	completamento dei lavori relativi al pavimento della palestra centrale	alta	f.	importo stimato: l'intervento prevede di completare i lavori di sostituzione del pavimento della palestra centrale	10.000					
8	C. S. "Trento sud" - edificio ed aree di pertinenza	riparazione/sostituzione pavimentazioni e guaine percorsi esterni	media/ alta	f.	importo stimato: a fronte di continue infiltrazioni di acque piovane dai solai dei percorsi alti esterni ai due impianti sportivi Palatrento /palaghiaccio si intende rifare tali percorsi tramite demolizione delle pavimentazioni, rifacimento guaine e ripristino di nuove pavimentazioni con relativi bocchettoni di scarico esterni.			12.000			
9	C. S. Mattarello	completamento controsoffitto (II^ fase)	media/alta	b., f.	importo stimato: completamento della I^ fase relativa alla sostituzione complessiva del controsoffitto dell'impianto sportivo.			13.000			
10	Stadio Briamasco	migliorie all'impianto (opere di carpenteria metallica per completamento recinzioni e cancelli)	alta	c1., f.	importo stimato: si prevede di intervenire per una riqualificazione delle tribune (opere murali e pitture), completare la recinzione per garantire lo svolgimento delle gare in sicurezza secondo normativa vigente e migliorare le condizioni igienico sanitarie degli spogliatoi.	15.000					
11	campi calcio vari con illuminazione notturna	manutenzione straordinaria per adeguamento alla normativa delle torri faro	media/ alta	a., b.	importo stimato: l'intervento prevede la manutenzione e il collaudo statico decennale delle torri faro dei campi da calcio.			30.000		30.000	

12	**campi calcio vari** (Talamo, S. Bartolomeo, C.S. Trento nord e Cristo Re)	sostituzione del terreno in erba sintetica	alta	a., d., f.	importo preventivo: tale intervento è da cosiderarsi parte di un progetto globale teso a sostituire l'erba artificiale dei diversi campi iniziando da quelli realizzati per primi (per il dettaglio vedere ns. nota 18540 del 06.09.2017): con questo primo intervento, in assenza di risorse economiche sufficienti, è prevista la sola progettazione del campo Talamo da farsi nel primo trimestre del 2018. Ciò è indispensabile per procedere se ci saranno ulterior risorse economiche a bandire la gara.	360.000				350.000	
13	**campi calcio vari**	sostituzioni e riparazione recinzioni	alta	b., f.	importo stimato: si prevede di operare diversi interventi su diversi campi da calcio per migliorare (riparare e/o sostituire) le attuali recinzioni in modo da migliorare le condizioni delle strutture sportive ed il loro mantenimento.	10.000				20.000	
14	**C. S. "Trento sud - campo baseball e campo cricket"**	riqualificazione area (ampliamento terreno da giuoco)	media/ alta	d., f.	importo da preventivo: tale intervento è da conidierarsi come indispensabile al completamento dell'intervento di "riqualificazione complessiva dell'area C.S. Trento sud- via Fersina- campo baseball, cricket, rugby e fooball americano".			290.000			
15	**campo bocce Vela**	rifacimento campo da gioco	media	d., f.	importo stimato: il campo da bocce suddiviso in tre piste dopo 15 anni di costante attività risulta essere sconnesso con buche e avvallamenti duvuti all'attività svolta nonostante la manutenzione efettuata ne i vari anni. L'intervento consiste nella demolizione dell'attuale massetto edi sottofondo esua ricostruzione, fornitura e posa in opera di manto sintetico omologato F.I.B. composto da resine poliuretaniche elastomeriche bicomponenti e sabbia silicea lavata del Pò.			14.000			
16	**impianti sportivi vari**	interventi a seguito di adeguamenti a normative tecniche sportive	media/ alta	a.+f.	importo stimato: è necessario intervenire sugli impianti sportivi per operare gli interventi tecnici resi indispensabili a seguito del cambiamento della relativa normativa tecnica federale (ad es.: cambio segnature campi, spazi esterni al campo da gioco, ..) e/o interventi necessari a seguito dell'applicazione di diversa normativa tecnica che si applica a seguito di cambio categoria della squadra che svolge le partite su quel campo.					15.000	
17	**impianti sportivi vari**	interventi necessari a seguito adeguamenti a normative in tema di sicurezza	alta	a., b1.	importo stimato: è necessario intervenire sugli impianti sportivi per operare gli interventi tecnici resi indispensabili a seguito dell'eventuale cambiamento nel tempo e/o adeguamento della normativa di sicurezza per gli edifici e le attrezzature.	20.000		10.000			
18	**impianti sportivi vari**	miglioramento segnaletica identificativa e di orientamento interno	media/ alta	d., f.	importo stimato: tale intervento serve per migliorare la segnaletica nei diversi impianti compreso l'evidenziazione/publicizzazione delle norme comportamentali dei diversi utenti.			10.000		15.000	

19	**impianti sportivi vari** (intervento su più anni)	installazione lampade a basso consumo energetico	medio/ alta	f., g.	importo stimato: nell'ottica di eseguire interventi di manutenzione straordinaria che riducono sia la manutenzione ordinaria (manutenzione sui vecchi proiettori) che ridurre i consumi energetici si intende avviare un piano di intervento di sostituzione degli attuali proiettori con nuovi corpi illuminanti (led, ..) a basso consumo energetico iniziando dagli impianti ove il consumo elettrico è maggiore.			15.000			
20	**impianti sportivi vari** (intervento su tre anni)	sostituzione porte antincendio (intervento su tre anni)	alta	a., b2., f.	importo stimato: a seguito del controllo delle porte antincendio (REI) e di emergenza effettuato nel 2016 si è riscontrata la inadeguatezza di molte porte antincendio le quali non rispettano più le caratteristiche prestazionali di adeguamento alla normativa stessa e quindi è necessaria la loro sostituzione.	42.000		25.000			
21	**impianti sportivi vari**	acquisto attrezzatura sportiva.	medio/ alta	d., f.	importo stimato: l'acquisto di materiale sportivo ad integrazione o sostituzione di attrezzature deteriorate e non manutenzionabili e sicure per gli utilizzatori è un'attività necessaria e continuativa. Ciò consente di garantire la sicuerzza agli utenti e in second'ordine di ampliare l'offerta.	25.000				20.000	
22	**campo calcio S. Bartolomeo**	realizzazione nuovo sistema idraulico (I^ fase nel 2019 e II^ fase nel 2020)	alta	c1.,f.	importo stimato: si prevede di sostituire l'attuale sistema idraulico (le tubazioni acqua fredda, miscelata e ricircolo) che sono a pavimento con un sistema idraulico con tubazioni e vista per ridurre i danni in caso di perdita e rendere la manutenzione meno onerosa nel tempo.			48.000			
23	**C.S. "Ito del Favero" - piscina**	rifacimento canalina perimetrale vasca didattica (I^ fase)	alta	f.+g.	importo stimato: la vasca didattica. presenta, in crescendo nel tempo, delle perdite dalla canalina perimetrale che, oltre allo spreco d'acqua, se non eliminate nel tempo possono compromettere la staticità del manufatto coinvolgendo anche gli spogliatoi sottostanti. L'intervento si propone di eliminare le perdite riducendo in tal modo anche la crescente attività di manutenzione che essa richiede.	21.000					
24	**C. S. "Trento sud - BLM Group Arena"**	analizzatore fumi in continuo caldaie	alta	b.	importo stimato: la centrale termica è un impianto civile di potenza termica compresa tra i 3 e i 10 MW (tre caldaie 2.05, 2.05 e 0,9 MW). In base alla normativa vigente per le emissioni in atmosfera le caldaie con potenza superiore a 1,16 MW devono essere dotate di rilevatori della temperatura negli effluenti gassosi nonché di un analizzatore per la misurazione e la registrazione in continuo dell'ossigeno libero e del monossido di carbonio. L'intervento consiste nell'installazione di due, sulle caldaie con potenza maggiore di 1,16 MW, analizzatori in continuo come richiesto dalla normativa.	15.000					

25	**azienda**	Sviluppo software Gepris per semplificare ed aumentare la produttività dell'attività di emissione contratti di utilizzo degli impianti sportivi	medio/alta	f.+g.	importo stimato: l'intervento consiste nello sviluppo del software Gepris, software che amministra la gestione orari sugli impianti sportivi finalizzata alla programmazione dei calendari allenamenti e partite, dei contratti d'utenza, della reportistica necessaria alla governance dei servizi connessi (custodia, pulizia, manutenzione verde, facchinaggi, riscaldamento, assistenza bagnanti): con l'implementazione di tale sviluppo si riduce la frequenza e il tempo dedicato a generare e sottoscrivere contratti d'utilizzo impianti sportivi.	19.000					
26	**azienda**	Rinnovi e migliorie hardware	media	f.	importo stimato: l'aquisto di tali attrezzature (personal computer, stampanti, fax, hardware ..) è dovuto al rimpiazzo di analoghe attrezzature obsolete e tecnologicamente superate.		10.000		10.000		10.000
27	**impianti natatori vari ("Ito del Favero, "G. Manazzon" ..)**	acquisto di un nuovo sollevatore elettro-meccanico per persone disabili, da ubicare nella piscina di Madonna Bianca (ovvero ove ritenuto più utile)	media	b., c2., d.	importo stimato: l'intervento è teso a favorire l'accesso e la permanenza negli impianti natatori cittadini con il massimo del confort per le persone disabili. Nel settaglio è previsto l'acquisto: i) di n° 3 sollevatori disabili per piscina con uso operatore; n° 3 sedie a rotelle per disabli da piscina per fare la doccia e muoversi negli spogliatoi; c) rubinetteria ed ausilii da montare presso i servizi sanitari, docce, spogliatoi negli impianti natatori.	24.590					
28	**impianti calcio vari (Talamo, Gabbiolo, Meano, Cristo Re, Via Olmi)**	sostituzione degli impianti di illuminazione con nuovi impianti a LED nei campi calcio	media	f., g.	importo stimato: l'emendamento alla variazione di bilancio approvata dal Consiglio comunale in data 24.04.2018 indicava di procedere alla sostituzione degli impianti di illuminazione con nuovi impianti a led su diversi campi calcio (Talamo, Gabbiolo, Meano, Cristo Re, Via Olmi). **nota:** dall'analisi condotta è risultato che la semplice sostituzione sei proiettori sulle attuali torri faro comporta una spesa di 60-70.000 euro/campo pertanto con l'importo a disposizione si possono fare al massimo due campi. Considerato lo stato attuale dell'illuminazione dei campi si giudica prioritano l'intervento sul campo calcio Gabbiolo e Talamo: su quest'ultimo si pensa che la spesa sia maggiore dei 70.000 euro perchè serve un intervento sulle torri faro ca. 10.000€/cad (si potrebbe incrementare (ca. 40.000 €) l'importo previsto 360.000 € per la trasformazione del terreno da gioco).	122.950					
					Totale	**1.106.540**	**10.000**	**467.000**	**10.000**	**467.000**	**10.000**

PIANO INVESTIMENTI: anno 2018 rev.4 + VAR

Allegato B

Criteri utilizzati per stabilire le priorità:

a) adeguamento alle norme di legge, b) miglioramento della sicurezza degli utenti e/o dipendenti (b1. non dilazionabile, b2. dilazionabile), c) miglioramento delle condizioni igienico-sanitarie del luogo) (c1. non dilazionabile, c2. dilazionabile), d) miglioramento del comfort del luogo e soddisfacimento delle aspettative, e) aumento dei ricavi, f) miglioramento/adeguamento tecnico, g) risparmio energetico / economico.

N.	Impianto	Descrizione intervento	Priorità	Criterio	note/dettaglio per la comprensione dell'importo	Importo 2018 (senza iva)	
						contributo c/impianti	altri finanziamenti
1	C. S. Trento nord - piscine	manutenzione straordinaria delle UTA per garantire una migliore sanificazione dell'aria	alta	a., c., d., f.	Importo stimato, l'intervento consta nella sostituzione di alcuni componenti dei canali dell'aria comprensiva del ripristino della coibentazione, la pulizia completa dell'UTA e della sua componentistica a causa dell' ossidazione presente, il sistemazione della trasmissione a cinghia, la sostituzione dei pacchi evaporanti, la pulizia di tutte le bocchette.	23.000	
2	C. S. Trento nord - piscine	sistemazione canaline perimetrali vasca ricreativa esterna nuova e vecchia (I^ fase)	alta	f.	importo stimato: le canaline delle vasche esterne hanno subito più volte dei cedimenti che hanno comportato la rottura delle griglie di superficie, inoltre la canalina della vasca esterna ricreativa non ha dimensioni e forma tali per cui esistano prodotti in commercio atti al montaggio in sicurezza. E' necessario riprendere la canalina e sistemarla in modo che possa ospitare griglie sicure e reperibili in commercio.	23.000	
3	C.S. Trento nord, C.S. Manazzon - piscine	sostituzione centraline controllo acqua di vasca con relativa modifica al telecontrollo	alta	b., c., f.	importo stimato: l'intervento consiste nella sostituzione n. 7 centraline acqua di tipo vecchio (5 CS Trento nord + 2 CS Manazzon) che cominciano a dare evidenti segni di usura e potrebbero guastarsi pregiudicando la garanzia igienico-sanitaria	41.000	
4	C. S. "Trento sud - Palaghiaccio"	sostituzuione gruppo frigo	alta	a., f., g.	Importo da preventivo. Ai sensi del Regolamento europeo 2037/2000, a partire dal 1° gennaio 2010, ai fini della manutenzione (ricariche necessarie per perdite) è possibile impiegare soltanto R22 (gas giudicato dannoso per l'ozono) "riciclato" e "non vergine" (ciò porterà a maggiori costi di manutenzione visto la crescente domanda di tale tipo gas riciclato). L'attuale impianto, che utilizza R22, NON consente tecnicamente l'utilizzo di fluidi refrigeranti sostitutivi ed ecocompatibili (comunque l'impianto attuale del 1994 è prossimo a fine vita tecnica prevista in 20-25 anni). La soluzione prevista è installare un impianto nuovo che usi refrigeranti ecocompatibili (gas HCFC o ammoniaca) il cui utilizzo sia consentito anche nel futuro. A seuito dell'espletamento della gara si evidenziano dei risparmi rispetto a quanto previsto a progetto che consentono di ridurre l'importo originario previsto di 315.000 €	245.000	
5	C. S. "Trento sud - BLM Group Arena"	sistema audio per garantire la sicurezza (spogliatoi e tribune)	alta	a., f.	importo stimato: ai fini della normativa antincendio è necessario ed obbligatorio installare un impianto audio di sicurezza parallelo e separato da quello utilizzato per le manifestazioni all'interno del PalaTrento. Dovranno essere installate delle nuove casse acustiche in ogni locale esistente all'interno del PalaTrento in modo da comunicare a chiunque fosse presente all'interno un eventuale messaggio di pericolo e/o di evacuazione.	90.000	
6	C. S. "Trento sud - BLM Group Arena"	completamento dei lavori relativi al pavimento della palestra centrale	alta	f.	importo stimato: l'intervento prevede di completare i lavori di sostituzione del pavimento della palestra centrale	10.000	
7	Stadio Briamasco	migliorie all'impianto (opere di carpenteria metallica per completamento recinzioni e cancelli)	alta	c1., f.	importo stimato: si prevede di intervenire per una riqualificazione delle tribune (opere murali e pitture), completare la recinzione per garantire lo svolgimento delle gare in sicurezza secondo normativa vigente e migliorare le condizioni egienico sanitarie degli spogliatoi.	15.000	
8	campi calcio vari (Talamo, S. Bartolomeo, C.S. Trento nord e Cristo Re)	sostituzione del terreno in erba sintetica	alta	a., d., f.	importo preventivo: tale intervento è da cosiderarsi parte di un progetto globale teso a sostituire l'erba artificiale dei diversi campi iniziando da quelli realizzati per primi (per il dettaglio vedere ns. nota 18540 del 06.09.2017): con questo primo intervento, in assenza di risorse economiche sufficienti, è prevista la sola progettazione del campo Talamo da farsi nel primo trimestre del 2018. Ciò è indispensabile per procedere se ci saranno ulteriori risorse economiche a bandire la gara.	360.000	
9	campi calcio vari	sostituzioni e riparazione recinzioni	alta	b., f.	importo stimato: si prevede di operare diversi interventi su diversi campi da calcio per migliorare (riparare e/o sostituire) le attuali recinzioni in modo da migliorare le condizioni delle strutture sportive ed il loro mantenimento.	10.000	
10	Impianti sportivi vari	interventi necessari a seguito adeguamenti a normative in tema di sicurezza	alta	a., b1.	importo stimato: è necessario intervenire sugli impianti sportivi per operare gli interventi tecnici resi indispensabili a seguito dell'eventuale cambiamento nel tempo e/o adeguamento della normativa di sicurezza per gli edifici e le attrezzature.	20.000	

11	Impianti sportivi vari (intervento su tre anni)	sostituzione porte antincendio (intervento su tre anni)	alta	a., b2., f.	importo stimato: a seguito del controllo delle porte antincendio (REI) e di emergenza effettuato nel 2016 si è riscontrata la inadegualezza di molte porte antincendio le quali non rispettano più le caratteristiche prestazionali di adeguamemto alla normativa stessa e quindi è necessaria la loro sostituzione.	42.000	
12	Impianti sportivi vari	acquisto attrezzatura sportiva.	medio/ alta	d., f.	importo stimato: l'acquisto di materiale sportivo ad integrazione o sostituzione di attrezzature deteriorate e non manutenzionabili e sicure per gli utilizzatori è un'attività necessaria e continuativa. Ciò consente di garantire la sicuerzza agli utenti e in second'ordine di ampliare l'offerta	25.000	
13	C.S. "Ito del Favero" - piscina	rifacimento canalina perimetrale vasca didattica (I^ fase)	alta	f.+g.	importo stimato: la vasca didattica presenta, in crescendo nel tempo, delle perdite dalla canalina perimetrale che, oltre allo spreco d'acqua, se non eliminate nel tempo possono compromettere la staticità del manufatto coinvolgendo anche gli spogliatoi sottostanti. L'intervento si propone di eliminare le perdite riducendo in tal modo anche la crescente attività di manutenzione che essa richiede	21.000	
14	C. S. "Trento sud - BLM Group Arena"	analizzatore fumi in continuo caldaie	alta	b.	importo stimato: la centrale termica è un impianto civile di potenza termica compresa tra i 3 e i 10 MW (tre caldaie 2.05, 2.05 e 0,9 MW). In base alla normativa vigente per le emissioni in atmosfera le caldaie con potenza superiore a 1,16 MW devono essere dotate di rilevatori della temperatura negli effluenti gassosi nonché di un analizzatore per la misurazione e la registrazione in continuo dell'ossigeno libero e del monossido di carbonio. L'intervento consiste nell'installazione di due, sulle caldaie con potenza maggiore di 1,16 MW, analizzatori in continuo come richiesto dalla normativa.	15.000	
15	azienda	Sviluppo software Gepris per semplificare ed aumentare la produttività dell'attività di emissione contratti di utilizzo degli impianti sportivi	medio/alta	f.+g.	importo stimato: l'intervento consiste nello sviluppo del software Gepris, software che amministra la gestione orari sugli impianti sportivi finalizzata alla programmazione dei calendari allenamenti e partite, dei contratti d utenza, della reportistica necessaria alla governance dei servizi connessi (custodia, pulizia, manutenzione verde, facchinaggi, riscaldamento, assistenza bagnanti) con l'implementazione di tale sviluppo si riduce la frequenza e il tempo dedicato a generare e sottoscrivere contratti d'utilizzo impianti sportivi	19.000	
16	azienda	Rinnovi e migliorie hardware	media	f.	importo stimato: l'aquisto di tali attrezzature (personal computer, stampanti, fax, hardware ..) è dovuto al rimpiazzo di analoghe attrezzature obsolete e tecnologicamente superate.		10.000
17	Impianti natatori vari ("Ito del Favero, "G. Manazzon" ..)	acquisto di un nuovo sollevatore elettro-meccanico per persone disabili, da ubicare nella piscina di Madonna Bianca (ovvero ove ritenuto più utile)	media	b., c2., d.	importo stimato: l'intervento è teso a favorire l'accesso e la permanenza negli impianti natatori cittadini con il massimo del confort per le persone disabili. Nel settaglio è previsto l'acquisto: i) di n° 3 sollevatori disabili per piscina con uso operatore; n° 3 sedie a rotelle per disabili da piscina per fare la doccia e muoversi negli spogliatoi, c) rubinetteria ed ausilii da montare presso i servizi sanitari, docce, spogliatoi negli impianti natatori.	24.590	
18	Impianti calcio vari (Talamo, Gabbiolo, Meano, Cristo Re, Via Olmi)	sostituzione degli impianti di illuminazione con nuovi impianti a LED nei campi calcio	media	f., g.	importo stimato: l'emendamento alla variazione di bilancio approvata dal Consiglio comunale in data 24.04 2018 indicava di procedere alla sostituzione degli impianti di illuminazione con nuovi impianti a led su diversi campi calcio (Talamo, Gabbiolo, Meano, Cristo Re, Via Olmi) nota: dall'analisi condotta è risultato che la semplice sostituzione sei proiettori sulle attuali torri faro comporta una spesa di 60-70.000 euro/campo pertanto con l'importo a disposizione si possono fare al massimo due campi. Considerato lo stato attuale dell'illuminazione dei campi si giudica prioritario l'intervento sul campo calcio Gabbiolo e Talamo: su quest'ultimo si pensa che la spesa sia maggiore dei 70.000 euro perchè serve un intervento sulle torri faro ca. 10.000€/cad (si potrebbe incrementare (ca. 40.000 €) l'importo previsto 360.000 € per la trasformazione del terreno da gioco).	122.950	
					Totale	1.106.540	10.000