

BILANCIO SOCIALE

2023



Società Multiservizi Rovereto SRL

SOMMARIO

Lettera alle parti interessate

Nota metodologica

SMR in cifre

1. TERRITORIO E COMUNITÀ LOCALE

Il contesto socioeconomico in cui opera SMR

La mappa delle parti interessate

L'ascolto delle parti interessate

2. IDENTITÀ AZIENDALE

Le radici di SMR

La governance

La mission di SMR

Il settore di attività ed i servizi

I sistemi di supervisione e controllo della Società

3. VALORE GENERATO

Le principali performance economiche

Valore generato dalle attività di SMR

La comunicazione

Il piano di miglioramento

4. ATTENZIONE ALLE PERSONE

L'occupazione

La salute e la sicurezza sul lavoro

La formazione

5. ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Il Sistema di Gestione Integrato qualità, sicurezza, ambiente

L'applicazione dei criteri minimi ambientali agli acquisti

I consumi energetici

Gestione dei rifiuti

Indice dei contenuti GRI

3

4

5

6

7

8

10

14

15

16

18

19

30

34

35

42

43

50

58

59

63

65

66

67

68

68

72

74

Lettera alle parti interessate

Gentili lettrici e lettori,

quello che vi presentiamo è il **primo Bilancio Sociale** di Società Multiservizi Rovereto S.r.l., si tratta di un passo importante per la Società, per i suoi stakeholder e per il sistema socioeconomico locale; lo abbiamo mosso con l'intento di **decifrare e codificare l'identità della Società in rapporto con la comunità** in cui opera e per metterne in evidenza il valore generato e potenziale. Si tratta quindi di un primo passo che vuole indicare il nostro **impegno verso lo sviluppo sostenibile e il miglioramento continuo**.

SMR è la Società *in house* del Comune di Rovereto che gestisce servizi pubblici locali di interesse generale; essa, nell'attuale forma giuridica, è nata nel 2019 a seguito della trasformazione in Società di capitali della precedente azienda speciale AMR (Azienda Municipalizzata Rovereto), multiservizi che già operava dal 1998 in qualità di "braccio operativo" del Comune di Rovereto.

La trasformazione da AMR a SMR ha avuto come presupposto l'intenzione di **efficientare e ottimizzare il modello di offerta di servizi** e la possibilità di allargamento della stessa, anche attraverso la possibilità di ampliamento dei servizi a livello territoriale. La scelta è ricaduta quindi su una **nuova forma aziendale di multiutility** con una configurazione giuridico-istituzionale a **garanzia di qualità dei servizi offerti** attraverso capacità imprenditoriali, flessibilità, snellezza operativa e con assunzione di precise responsabilità gestorie in capo agli amministratori.

Ogni singolo ambito è presidiato da organi e funzioni aventi **elevato livello di professionalità**.

Il **biennio 2022-2023** ha visto il *management* impegnato a gestire, da una parte, la **ripresa delle attività** dopo la crisi della **pandemia da Covid-19**, in particolare per quanto riguarda la riapertura degli impianti sportivi, delle sale e dei teatri e il ritorno a regime delle attività delle farmacie e della sosta, e a pianificare ed attuare, dall'altra, numerose azioni e **attività per il consolidamento ed il rilancio della Società** tra le quali, principalmente, la revisione dei contratti di servizio, lo sviluppo organizzativo interno, la ridefinizione e implementazione di processi e procedure in tema di controllo, lo sviluppo del Sistema di Gestione Integrato, la rimodulazione statutaria per l'allargamento della compagine sociale, la pianificazione e l'avvio di numerosi investimenti nei servizi e nelle strutture.

Essere gestore multiservizi ed operare in ambito locale comporta alcuni **vantaggi**, quali ad esempio la **dotazione di strutture e funzioni interne trasversali** ai diversi servizi (servizi tecnici, amministrativi e controllo di gestione, marketing, ecc.), la **sinergia tra le diverse competenze**, la possibilità di ottimizzare l'impiego di risorse, mezzi e attrezzature; essa però comporta anche delle **sfide**, connesse alla varietà e complessità delle **diverse tematiche e contesti** di riferimento, normativi, organizzativi e tecnologici, che necessitano di un impegno costante e di elevate capacità di *project management* per la gestione di una pluralità di competenze e **progettualità simultanee**.

La **forza identitaria** di SMR è rappresentata dalla **Territorialità** come assunzione e affermazione del ruolo di **partner di riferimento per la comunità**, e dalla ricerca continua della qualità del servizio attraverso il miglioramento delle *performance*, la massimizzazione dei livelli di **soddisfazione dei cittadini e clienti**, l'innovazione.

I **valori** di SMR si basano sul rispetto per le persone, sull'ascolto e il mantenimento di buone relazioni con tutte le parti e sull'affermazione delle buone pratiche per una cultura aperta e inclusiva.

La **visione** di SMR fonde, in un valore unico, **sviluppo e sostenibilità**, con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita delle persone, rendere le imprese soggetti consapevoli e partecipi alla crescita del territorio con gli occhi del cambiamento.

“Se l'economia è a servizio dell'uomo, l'attività economica deve essere etica e sostenibile, vale a dire capace di creare benessere per tutti nel rispetto dell'ambiente e delle generazioni future”.
(cit.)

Vogliamo che, da ora in avanti, questa particolare visione, che lega la creazione durevole di ricchezza, alla soddisfazione di tutte le parti interessate, al rispetto dell'ambiente ed all'economia circolare, faccia parte di tutte le strategie di azione di SMR.

In questo quadro siamo consapevoli di ricoprire un **ruolo importante per lo sviluppo socioeconomico locale**. Attraverso la qualità del nostro agire quotidiano motiviamo la **fiducia nell'azione amministrativa** che rappresentiamo nella **gestione dei servizi territoriali** ed incidiamo sulla qualità della vita dell'utente e del cittadino; noi crediamo anche di poter rappresentare un **modello e un riferimento anche per altre imprese**, associazioni e soggetti del territorio insieme ai quali vogliamo contribuire alla crescita ed alla coesione della nostra comunità.

I risultati positivi ottenuti, e ancor di più il perseguimento degli obiettivi sfidanti che siamo pronti a porci per il futuro, non sarebbero possibili senza il **contributo di quelle donne e quegli uomini** di SMR che quotidianamente infondono nel loro lavoro **competenza, senso di responsabilità, dedizione e impegno** e che impreziosiscono il servizio alla comunità; a loro, ma anche ai nostri **utenti e a tutti i nostri stakeholder**, che ci stimolano a perseguire uno sviluppo sostenibile, va il nostro sentito ringraziamento.

Marco Pedri
Presidente del C.d.A.



Nota metodologica

Società Multiservizi Rovereto S.r.l. - SMR a seguire in tutto il documento- ha avviato un processo di **rendicontazione delle performance economiche, sociali ed ambientali** a cadenza biennale. Il risultato di questo impegno è la pubblicazione del presente **Bilancio Sociale** che testimonia l'impegno della Società nel promuovere **pratiche responsabili e orientate alla creazione di valore condiviso** per l'ambiente, la Società e le persone.

Il Bilancio sociale è stato redatto secondo le linee guida adottate con Decreto del 4 luglio 2019 (GU n.186 del 9-8-2019) e gli **Universal Standard GRI**, in conformità con l'ultima versione pubblicata nell'ottobre 2021 e in vigore dal 1° gennaio 2023, secondo l'opzione "**with reference to the GRI standards**".

I dati e le informazioni riportate si riferiscono al biennio **2022-2023**, nello specifico al periodo che intercorre tra il **1° gennaio e il 31 dicembre**. Dove possibile, i dati sono riportati sotto forma di **serie storica triennale**, al fine di evidenziarne l'andamento temporale e mostrarne gli andamenti, considerando quindi anche l'anno 2021. Il **perimetro di rendicontazione** si riferisce alle **attività svolte direttamente da SMR** per il perseguimento delle finalità istituzionali del socio unico, Comune di Rovereto, configurato come amministrazione pubblica. Rientrano nel perimetro di rendicontazione le attività affidate dal Comune di Rovereto a SMR per la gestione del servizio farmacie comunali; del servizio sosta mobilità a cui sono annessi direttamente la gestione della tariffazione, dei parcheggi in struttura e in superficie; del servizio di gestione degli impianti sportivi, sale comunali e servizi di portineria; della gestione dei servizi teatrali e della logistica degli eventi, dei servizi cimiteriali del Comune di Rovereto, del servizio FSO per il sostegno all'occupazione; servizio di videosorveglianza di sicurezza urbana e del patrimonio comunale.

Per agevolare la lettura degli indicatori GRI considerati, all'interno della pubblicazione sono inserite specifiche etichette che si riferiscono agli indici dei rispettivi contenuti posti in appendice.

Il Bilancio Sociale 2023 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di SMR in data 04 luglio 2024 ed è pubblicato in versione digitale nel sito aziendale: <https://www.smr.tn.it>

SMR in cifre

SMR si distingue per la varietà e la pluralità di servizi gestiti, offrendo alla cittadinanza prestazioni di qualità ottenute attraverso una ricerca continua e un personale preparato a rispondere, in breve tempo, ad ogni esigenza.

Crescita, affidabilità e miglioramento continuo rappresentano tratti distintivi per SMR.

Le persone sono **patrimonio fondamentale e presupposto indispensabile**. Proprio per questo, per SMR, è importante il rapporto con il pubblico, ponendo attenzione alle domande di ciascuno e fornendo le spiegazioni richieste. Tutto questo con spirito di servizio, correttezza e disponibilità, operando nella maniera più cortese, completa e accurata possibile.

Nella tabella sottostante sono elencati i **principali dati** di SMR:

	2021	2022	2023
Nr. Totale dipendenti¹	83	92	76
Nr. Full Time Equivalent (FTE)	57,2	62,5	61,2
Nr. collaboratori donne	44	49	43
Nr. collaboratori uomini	39	43	33
Fatturato (euro)	7,06 mil	8,37 mil	8,57 mil
Capitale sociale (euro)	2,60 mil	2,60 mil	2,60 mil
Investimenti (euro)	131,9 mila	192,9 mila	515,5 mila
Valore economico diretto generato (euro)	7,19 mil	8,53 mil	8,74 mil

¹ "Totale dipendenti" a tempo indeterminato, a tempo determinato ed in rapporto lavoro intermittente.

“ Il contesto in cui opera SMR e i temi che ne guidano l’operato, perseguendo una gestione concreta e responsabile dei servizi con costante attenzione alle esigenze di tutte le parti coinvolte. ”



foto by Andrea Contrini

territorio e comunità locale

Il contesto socioeconomico in cui opera SMR

SMR ha sede nel **Comune di Rovereto**, seconda città per presenza demografica della Provincia Autonoma di Trento con una popolazione residente pari a **40.361** abitanti a fine 2023. È il **capoluogo della Comunità della Vallagarina**. La Società risponde, attraverso i servizi erogati, ad una popolazione così fotografata dall’Annuario Statistico Comunale a fine 2023: la popolazione è rappresentata per più della sua metà, il 55,1%, da persone di fascia di età lavorativa (15-59 anni), in calo dello 0,2% rispetto al 2022, mentre il 31,7% è costituito dalla fascia “anziana” 60 anni e + (31,3% nel 2022). La fascia “scolastica” (6-18 anni) copre il 12,8%, in calo dello 0,3% rispetto all’anno scorso, mentre quella “pre-scolastica” (0-5 anni) il 4,6% del totale, dato invariato rispetto al 2022. Gli ultimi 10 anni, dal 2013 hanno visto un calo del 1,8% della fascia lavorativa, un aumento del 3,8% della fascia “anziana”, un aumento del 0,13% della fascia “scolastica” mentre la fascia dell’infanzia ha avuto un calo dello 1,66%.

Rovereto e la Vallagarina possono contare su una **pluralità di radici identitarie** derivanti dalla presenza e dall’influenza storica, culturale e sociale, esercitata prima dalla Repubblica di Venezia e, in seguito, dall’Impero Asburgico. Lo sviluppo dell’industrializzazione a partire dal dopo guerra e gli storici scambi verso sud, soprattutto con Veneto e Lombardia, rappresentano un’impronta di originalità per lo sviluppo culturale e imprenditoriale ma anche istituzionale e organizzativo.

Diversi settori economici si sono sviluppati sul territorio nel corso degli ultimi decenni; nel periodo storico più recente si è assistito ad un **ridimensionamento di industria e artigianato**, settori che hanno generato crescita, benessere e stabilità per diversi decenni, e ad una progressiva crescita dei settori più “immateriali”, quali la ricerca e l’università, il turismo, la cultura (musei, fondazioni, ecc.) ed un terziario avanzato.

La presenza di tali diversità e molteplicità, che sono rappresentate per lo più da piccole aziende (molte delle quali di eccellenza), da entità associative, cooperative, e da istituzioni pubbliche, rendono il **contesto sociale cittadino dinamico** e allo stesso tempo **complesso**, con una propensione di sviluppo continuo, che tende alla tutela del “buon vivere” e ad essere più “soft” e sostenibile.

Per quanto riguarda il livello di **qualità della vita**, la città di Rovereto vanta diversi punti di forza, che spaziano dall’ampia presenza di **spazi verdi cittadini** (114.000 mq. di superficie), all’eccellenza dell’offerta di **musei** (MART, Museo Civico, Museo della Guerra, Museo Depero, Fondazione Campana dei Caduti, ecc.) e di **teatri** (Teatro Zandonai, teatro alla Cartiera) di caratura nazionale e internazionale, di **scuole, Università e istituti formativi**, all’ampia dotazione di **impianti sportivi** che soddisfano le numerose associazioni sportive operanti sul territorio.

L’**offerta turistica** è sempre più impregiata e in crescita, trainata dal contesto culturale e paesaggistico ed anche dall’offerta enogastronomica. Anche l’ampia dotazione di parcheggi organizzati, a cintura del centro storico e nei maggiori quartieri della città, rappresenta un valore aggiunto per la cittadinanza.

Osservando il contesto socioeconomico nazionale, europeo anche SMR si trova a dover tenere in considerazione le condizioni geopolitiche internazionali, i conflitti bellici e non ultimi la questione climatica e la rapida evoluzione tecnologica.

SMR è consapevole della necessità di un maggior impegno per contribuire ad affrontare queste sfide e creare nuove opportunità; per questo pone il cittadino al centro del suo operato con l’obiettivo di rispondere adeguatamente ai bisogni attuali, emergenti e futuri. SMR, anche in linea con il **Documento Unico di Programmazione (DUP) 2024-2026**, deliberato a ottobre e aggiornato a dicembre 2023 dal Comune di Rovereto, intende essere un punto di riferimento per cittadini e gli utenti. Ogni giorno, si impegna per essere riconosciuto come tale, partendo dal miglioramento della qualità e **l’ampliamento dei servizi offerti**, dal loro potenziamento, dalla **sicurezza e la crescita formativa** del personale e la **tutela dell’ambiente** in relazione alle attività gestite e prestate.

POPOLAZIONE A ROVERETO



55,1%

età lavorativa



31,7%

fascia anziana



12,8%

fascia scolastica



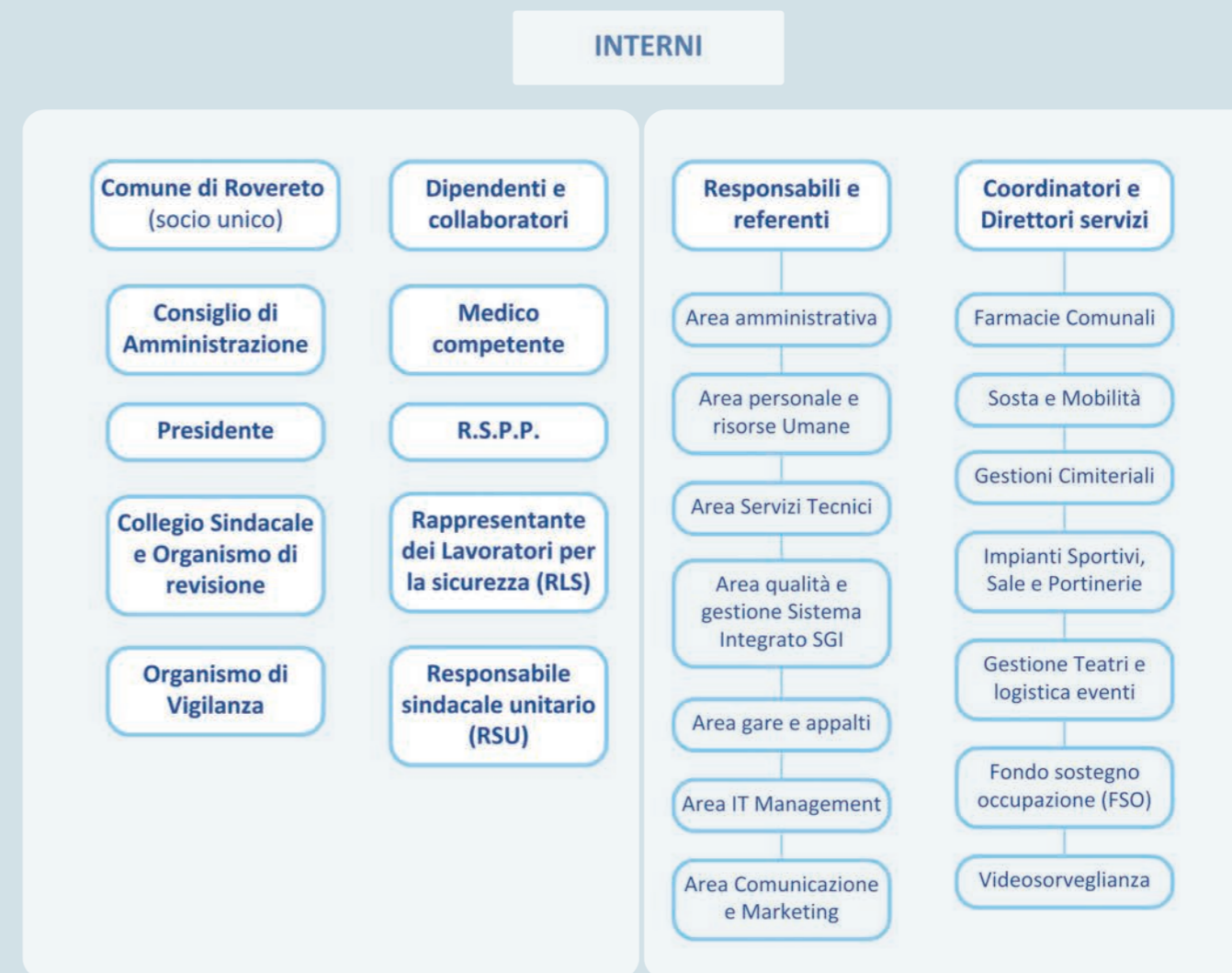
4,6%

fascia pre-scolastica

La mappa delle parti interessate

Gli **stakeholder**, o portatori di interesse, sono gruppi o individui che hanno un **interesse significativo** nelle attività e nei servizi di SMR e le cui azioni possono influenzare in modo sostanziale la capacità della Società di raggiungere i propri obiettivi e implementare con successo le strategie. Proprio per questo, la mappa degli stakeholder considera tutte le parti interessate all'attività di SMR.

Coinvolgere attivamente i propri stakeholder è un' **attività strategica**, in quanto permette di ascoltare le opinioni delle parti interessate, identificare le questioni prioritarie e **includere i risultati dell'ascolto nella pianificazione futura** volta ad un **miglioramento continuo** delle performance di sostenibilità, **in armonia con le esigenze aziendali e le aspettative degli stakeholder**.



MAPPA DEGLI STAKEHOLDER



L'ascolto delle parti interessate

L'analisi dei temi e degli impatti ha l'obiettivo di identificare i **temi rivelanti**, quindi prioritari per SMR. Questo processo, avvenuto nei primi mesi del 2024, ha considerato innanzitutto le **informazioni relative all'organizzazione**, con particolare attenzione alla struttura societaria e organizzativa, all'attività svolta, alle procedure gestionali e amministrative, ai dati economico-finanziari. L'approccio utilizzato in questo primo Bilancio Sociale ha anche tenuto conto delle modalità di gestione del rischio della Società, dell'analisi del contesto aziendale.

In seconda battuta, l'analisi è proseguita attraverso l'**ascolto delle parti interessate interne ed esterne**. Il coinvolgimento interno ha previsto delle interviste rivolte ai responsabili, ai coordinatori e ai referenti delle aree dei servizi gestiti da SMR, quali:

- responsabile amministrativo;
- responsabile servizi tecnici;
- coordinatore farmacie;
- coordinatore servizio FSO;
- coordinatore servizi cimiteriali (con funzione di Resp. SGI, supporto IT, co-coordinatore piattaforma Contracta);
- coordinatore servizio custodia impianti sportivi e sale;
- coordinatore servizi teatrali e logistica eventi;
- referente risorse umane;
- referente comunicazione e marketing.

Il **coinvolgimento esterno** si è svolto attraverso la tecnica del focus group rivolgendosi a rappresentanti di categoria, alcune associazioni

di volontariato ed il referente delle politiche sociali del Comune di Rovereto, tutte realtà che operano in modo continuativo con la Società. Nello specifico hanno partecipato i seguenti soggetti:

- Associazione Filarmonica di Rovereto;
- ASD Junior Basket Rovereto;
- FCD Olympia Rovereto;
- Oriente e Occidente Dance Festival;
- Servizio per le Politiche Sociali Comune di Rovereto;
- Unione Commercio e Turismo Vallagarina.

L'ascolto delle parti interessate è fondamentale per capire come viene percepita la Società e il suo operato al fine di **migliorarne i servizi offerti**, garantendo nel medio termine, **un maggior benessere e soddisfazione** e orientando **gli obiettivi futuri**.

SMR ha pertanto attivato il confronto, avvenuto nella maggior parte in presenza, individuando i punti di forza, le aree di miglioramento, i temi maggiormente rilevanti, l'importanza degli aspetti sociali, ambientali e di governance e il grado di soddisfazione degli utenti.

I risultati emersi tengono conto, dunque, dell'**ambito organizzativo di riferimento** (governance, economia ed amministrazione, servizi e relazione con le parti interessate, gestione ambientale dei servizi), dei temi rilevanti e degli obiettivi che si intendono concretizzare.

Inoltre, nell'aprile 2024 è stato somministrato un **questionario di soddisfazione** ai clienti delle farmacie per avere una loro opinione sul servizio, principale motore della Società.

Principali risultati emersi

I principali risultati emersi dalle interviste interne e dal *focus group* hanno l'obiettivo di rendere nota l'area di riferimento, i risultati emersi e gli obiettivi che si intendono concretizzare da SMR inclusi nella presente rendicontazione e nel piano di miglioramento approvato a maggio 2024, nell'ambito del Sistema di Gestione Integrato.

La sintesi dei risultati, qui sotto riportata, fa emergere un positivo **apprezzamento della gestione della Società**, a cui SMR associa obiettivi concretizzabili ed in linea con la Strategia di sviluppo aziendale ed i temi rendicontati nel seguente Bilancio Sociale.

AREA DI RIFERIMENTO

GOVERNANCE
ECONOMIA ED AMMINISTRAZIONE

RISULTATI EMERSI

- **Attenzione riconosciuta in SMR alle esigenze di cittadini, utenti e clienti con l'obiettivo di soddisfare al meglio le loro richieste.**
- **Mantenimento della performance economica, quale elemento primario per lo sviluppo della Società.**
- **Orientamento alla distribuzione del valore economico alle parti interessate.**
- **Riconosciuti e visibili gli investimenti attuati, in particolare modo per il servizio farmacie.**

OBIETTIVI CHE SI INTENDONO CONCRETIZZARE

- **Business continuity, ovvero dare continuità alla "capacità di SMR di produrre delle marginalità adeguate allo sviluppo e alla crescita aziendale".**
- **Efficienza dei servizi attraverso i piani di sviluppo affidati dal Socio Unico, Comune di Rovereto.**

AREA DI RIFERIMENTO

SERVIZI E RELAZIONE CON LE PARTI INTERESSATE

RISULTATI EMERSI

- **In merito al servizio Farmacia, apprezzata la varietà di servizi offerti, l'assortimento, i prezzi, la velocità di reperimento dei prodotti e l'attività di prevenzione sanitaria e sensibilizzazione nelle farmacie.**
- **Apprezzata la promozione dell'utilizzo dei parcheggi in struttura e l'iniziativa di ottenere ticket gratuiti per la sosta in centro storico, favorendo la frequentazione delle attività commerciali.**
- **Positivi i riscontri in merito alla gestione di sale, impianti sportivi e teatri, per l'efficienza del servizio offerto e anche l'opportunità di essere luoghi di incontro e scambio tra cittadini.**
- **Apprezzamento dei servizi cimiteriali e del servizio FSO, quale opportunità di inserimento nel mondo lavorativo di persone fragili.**
- **Riconosciuta la collaborazione, il supporto, la professionalità, la chiarezza e la completezza delle informazioni e dei consigli ricevuti dal personale di SMR.**

OBIETTIVI CHE SI INTENDONO CONCRETIZZARE

- **Garantire alta qualità dei servizi verificandola attraverso periodiche indagini di soddisfazione.**
- **Potenziare la comunicazione off e on-line.**
- **Dare opportunità di esperienza lavorative ai giovani studenti, attraverso i servizi culturali.**
- **Mantenere le persone nel posto di lavoro e attrarre di nuove.**
- **Accrescere le competenze e la formazione del personale.**
- **Dare continuità all'inclusione sociale attraverso opportunità lavorative alle fasce di popolazione più fragili.**
- **Soddisfare e creare valore etico sociale per l'utente attraverso una qualità garantita dei servizi.**

AREA DI RIFERIMENTO

GESTIONE DELLA SICUREZZA E TUTELA
DELL'AMBIENTE NEI SERVIZI

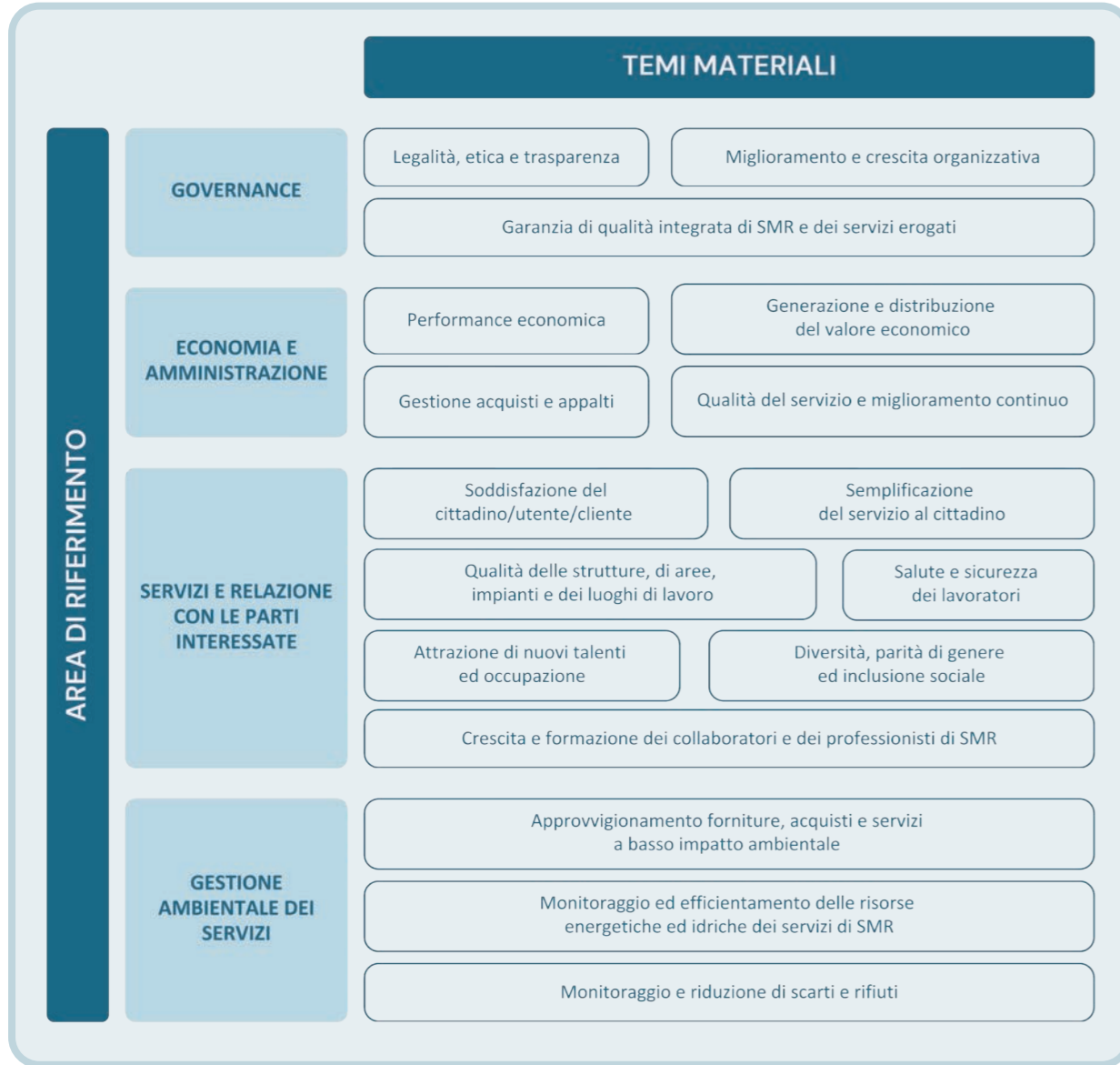
RISULTATI EMERSI

- **Riconosciuto valore della gestione integrata della sicurezza e dell'ambiente con particolare apprezzamento della raccolta differenziata nelle sale e nei servizi culturali.**

OBIETTIVI CHE SI INTENDONO CONCRETIZZARE

- **Efficienza dei consumi energetici ed idrici derivati dai servizi offerti.**
- **Aumentare l'applicazione dei criteri minimi ambientali per gli acquisti (CAM).**
- **Ridurre i consumi di materia prima, scarti e rifiuti.**

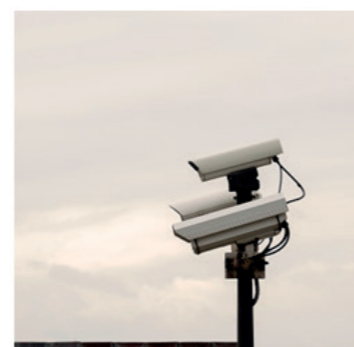
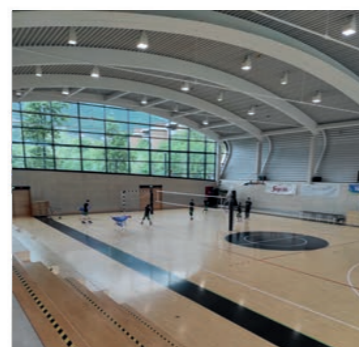
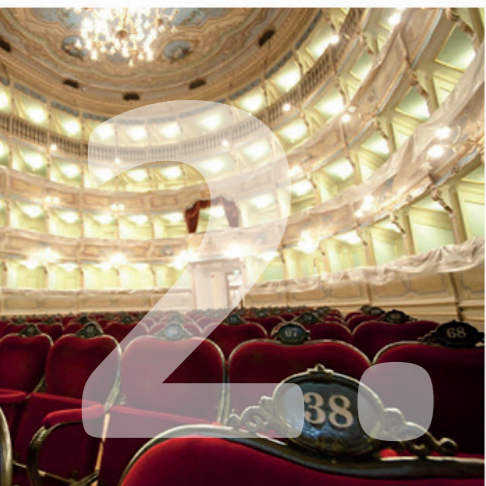
Sono esposti, in ultimo, **la rosa di temi rilevanti**, rendicontati nel presente Bilancio Sociale e di seguito elencati per area di riferimento.



Archivio Fotografico APT Rovereto Vallagarina Monte Baldo. Foto di Luca Matassoni



Il forte legame di SMR con il Comune di Rovereto, per contribuire allo sviluppo locale nei confronti di cittadini, di altre imprese, enti e associazioni del territorio, e prendere parte alla crescita dell'intera comunità.



Le radici di SMR

Società Multiservizi S.r.l. pone le sue prime basi negli anni '90 per volontà del Comune di Rovereto. L'azienda si rende parte attiva della gestione dei servizi comunali roveretani a partire dal 1998 come "Azienda Multiservizi Rovereto", istituita formalmente nel maggio dell'anno successivo. All'azienda viene attribuita inizialmente la gestione del **servizio farmaceutico**, svolto prima dalla "Azienda Farmaceutica Municipalizzata" attiva già dalla fine degli anni '60 e che ha rappresentato, per lungo tempo, l'ente strumentale per lo svolgimento delle attività di promozione alla salute e al benessere delle persone nella città di Rovereto.

A luglio 2019, il Consiglio Comunale approva la trasformazione dell'Azienda Multiservizi di Rovereto in Società a responsabilità limitata *in-house* denominata "Società Multiservizi Rovereto", dando vita a:

"una moderna Società in un'ottica di ampliamento delle attività svolte, di miglioramento della qualità dei servizi prestati e di ammodernamento operativo e organizzativo in grado di rendere l'azienda un operatore solido ed efficiente sul mercato".¹

SMR oggi è a **totale partecipazione pubblica** con socio unico il Comune di Rovereto ed opera nel rispetto del modello in house providing. Le caratteristiche della Società in house sono codificate all'interno del **d.lgs. 175/2016**, c.d. Testo unico delle Società a partecipazione pubblica. La Società, secondo Statuto, deve impiegare **oltre l'80% del fatturato nello svolgimento dei compiti affidati alla stessa dall'ente pubblico**. La produzione ulteriore rispetto al limite di fatturato, può essere rivolta a finalità diverse, ma solo a condizione che la stessa permetta di conseguire economie di scala o altri recuperi di efficienza sul complesso dell'attività principale della Società. **Il ruolo della Società** in qualità di gestore dei servizi di pubblica utilità sul territorio prevede l'assunzione di **responsabilità, molteplici funzioni** e attività di tipo tecnico-amministrativo e gestionale-operativo.

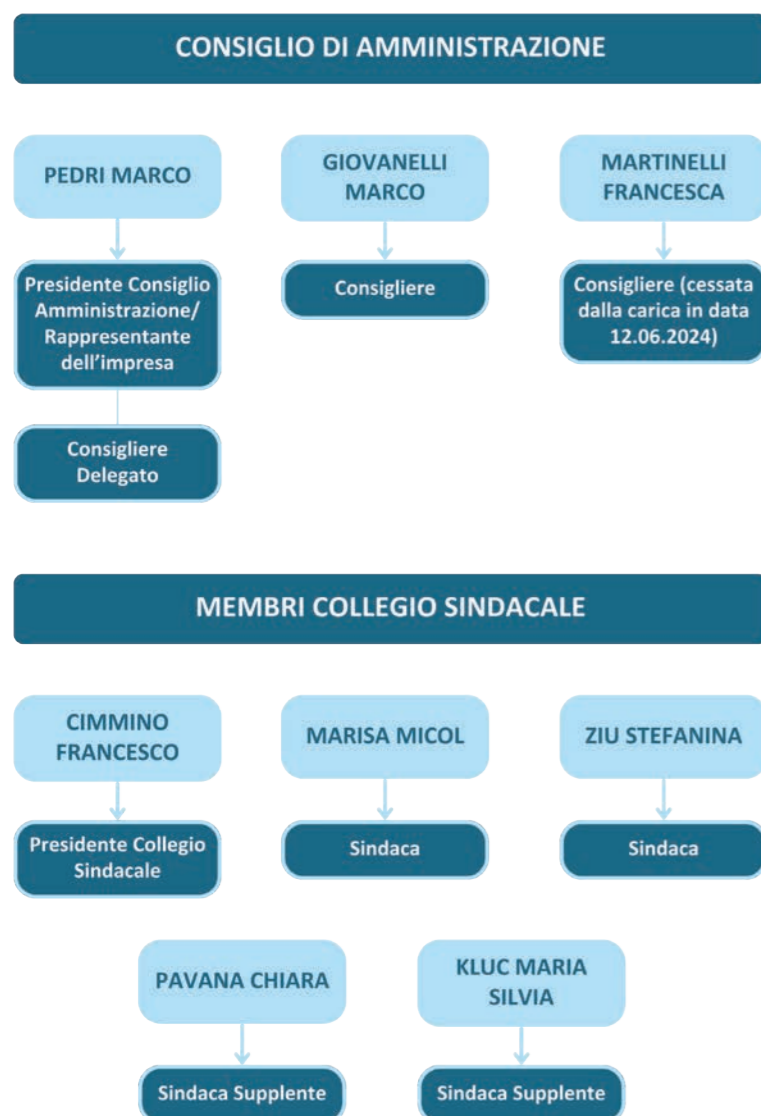
identità aziendale

¹ Caprara Andrea, Gianluca Riolfo, Cristina Segà, *La municipalizzata di Rovereto da azienda elettrica a Società multiservizi*, Comune di Rovereto – Biblioteca Civica "G.Tartarotti", 2020.

La governance

Società Multiservizi Rovereto è una società *in house* come previsto dal D.lgs. 175/2016. Il **socio unico** è il **Comune di Rovereto**. L'attuale modello di amministrazione e controllo della Società prevede la presenza di un Consiglio di Amministrazione composto da **tre componenti**. Il **Consiglio di Amministrazione** possiede tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione al fine di raggiungere gli scopi sociali. Dal 2021 è stato nominato presidente l'ing. Marco Pedri, a cui spettano, in particolare, i poteri in materia di rappresentanza legale, gestione del personale, acquisti e appalti, gestione amministrativa e finanziaria, rappresentanza giudiziale, comunicazione e relazioni esterne, sicurezza e salute sul luogo di lavoro (D.lgs 81/2008), tutela ambientale.

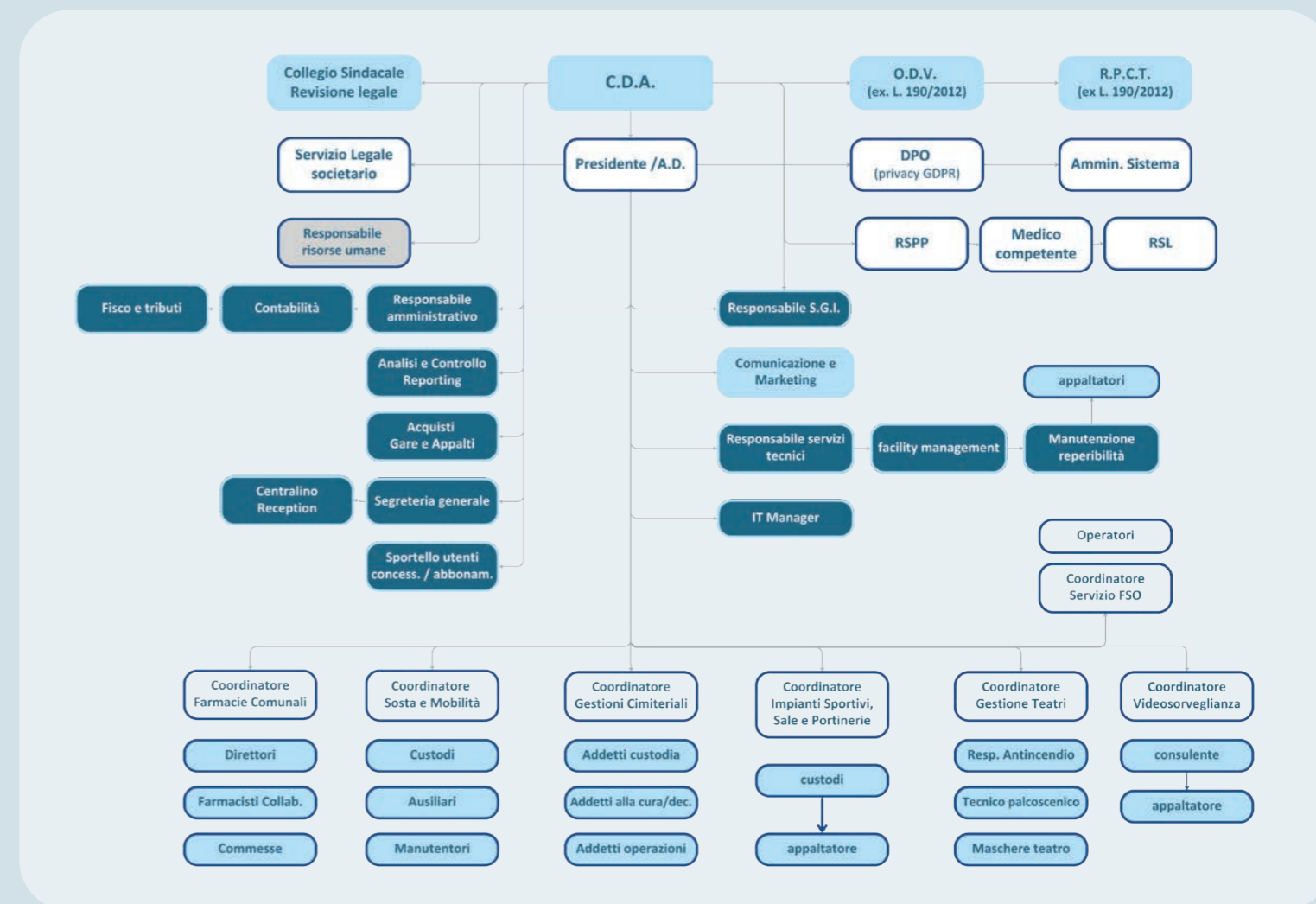
Cariche sociali Società Multiservizi Rovereto S.r.l.



Struttura organizzativa di SMR

Il modello organizzativo prevede una struttura comprendente le funzioni di controllo, la funzione direzionale, amministrativa, tecnica e commerciale. Essa è preposta alla gestione dei servizi generali della Società e al coordinamento e gestione delle singole aree di business, corrispondenti ai singoli servizi affidati. Ogni area è dotata di risorse dedicate e organizzazione operativa propria. L'azienda vanta la presenza, al suo interno, di alcune funzioni strategiche per la gestione della Società:

- **Consiglio d'Amministrazione**, il quale gioca un ruolo fondamentale nel realizzare le decisioni prese dall'assemblea nel corso delle sue deliberazioni e lo svolgimento dell'attività d'impresa. Supervisiona l'operato delle aree di produzione, amministrazione, vendite, qualità e comunicazione;
- **Presidente/Amministratore delegato** che supervisiona l'operato di tutte le aree che riguardano i servizi svolti da SMR;
- **Collegio Sindacale**, che vigila sull'osservanza delle norme di legge e dello statuto, inoltre svolge anche le funzioni di revisione legale dei conti.
- **I Responsabili** di ogni servizio interno;
- **I Coordinatori** dei settori/servizi gestiti.



La mission di SMR

La mission trova fondamento in una propensione volta alla costante **ricerca del miglioramento continuo**, per quanto riguarda la **qualità dei servizi e del personale**, promuovendo lo **sviluppo di nuove abilità e competenze** per proporre servizi che soddisfino le esigenze e aspettative di cittadini e utenti. SMR vuole rappresentare un **motivo di orgoglio e di fiducia** per i propri stakeholder principali quali:

- **Cittadinanza e utenza dei servizi** attraverso un attento e costante ascolto e fornendo servizi di qualità all'altezza delle loro attese;
- **personale e collaboratori** affinché siano partecipi ai risultati con le loro competenze, esperienze, coinvolgimento e passione;
- **Comune di Rovereto** come socio unico della Società;
- **fornitori** affinché siano in grado di fornire e garantire tempestivamente beni e servizi adeguati alle esigenze.

I **principi cardine** alla base del suo operato sono:

- **eguaglianza**: garantire a tutti i cittadini l'accessibilità ai servizi offerti senza alcuna discriminazione;
- **imparzialità**: garantire il pieno rispetto del principio di uguaglianza e uniformità di trattamento degli utenti;
- **continuità del servizio**: assicurare e garantire l'erogazione dei servizi pubblici in modo regolare;
- **partecipazione e trasparenza**: garantire ad utenti o Associazioni dei Consumatori il diritto di richiedere chiarimenti e accedere alle informazioni aziendali di interesse;
- **cortesìa**: garantire un rapporto basato sulla cortesia e il rispetto, agevolando l'utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono tenuti ad indicare le proprie generalità e a munirsi di tesserino di riconoscimento;
- **efficacia ed efficienza**: erogare e garantire un servizio adeguato alle esigenze dell'utente adottando le opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali;
- **informazione**: assicurare una chiara ed esaustiva informazione circa le modalità di prestazione dei servizi attraverso idonei strumenti di informazione;
- **chiarezza e comprensibilità della comunicazione**: garantire l'adozione di un linguaggio scritto o verbale improntato a chiarezza, semplicità ed efficacia;
- **standard di qualità del servizio**: rispettare gli standard di qualità del servizio erogato all'Utente, ovvero degli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio.

Il settore di attività ed i servizi

SMR ha sede in **via Pasqui 10** a Rovereto, dove gli uffici, recentemente ammodernati, ospitano il coordinamento dei servizi fornendo il punto principale di contatto e ascolto degli utenti. Il **core business** dei servizi di SMR, affidati dal Socio Unico, è erogato con un grado elevato di **attenzione verso le persone**; è forte la consapevolezza in SMR che essi rappresentino anche **occasioni di incontro, scambio, aggregazione e socialità** e presidio, come nel caso del servizio farmacie, di **ascolto e consiglio**.

I servizi afferiscono a:

- **farmacie comunali**;
- **sosta e mobilità in superficie ed in struttura**;
- **custodia impianti sportivi, sale comunali e servizi di portineria**;
- **servizi teatrali e logistica eventi**;
- **servizi cimiteriali**;
- **progetto straordinario di sostegno all'occupazione (FSO)**;
- **videosorveglianza di sicurezza urbana e del patrimonio comunale**.

INFRASTRUTTURE, STRUTTURE, IMPIANTI E SALE GESTITI DA SMR

Farmacie Comunali	4 farmacie a Rovereto, 1 a Isera
Sosta e mobilità	11 parcheggi in struttura 1246 posti auto in struttura di cui 50 per portatori di handicap 2220 stalli a raso strada di cui 78 per portatori di handicap
Impianti sportivi e sale	13 Impianti sportivi 6 Sale culturali e Auditorium 14 Sale Circostrizionali
Teatri e logistica eventi	2 teatri
Servizi Cimiteriali	6 cimiteri nel comune di Rovereto 7 a Brentonico

I settori di attività dell'azienda sono descritti e costantemente aggiornati nella **Carta dei Servizi**, la quale rappresenta una **dichiarazione di impegno formale** della Società nei confronti dei propri utenti affinché si mantenga un rapporto diretto e trasparente. Nel documento, pubblicato nel sito web, cittadini e utenti trovano le indicazioni relative agli **standard qualitativi dei diversi** servizi e gli **obiettivi per il loro miglioramento**. Inoltre, ben descritte sono le modalità di fruizione del servizio, di ascolto dell'utente per eventuali segnalazioni, di assistenza e tutela del fruitore che registrano limitate segnalazioni negli ultimi due anni: 6 nel 2022 e 12 nel 2023.

FARMACIE COMUNALI

Il servizio farmacie è ufficialmente attivo dal **2007**, grazie all'unione di Farmacie Comunali S.p.A. e dell'allora Azienda Multiservizi Rovereto. Forte di un'esperienza decennale di attenzione alla salute, al benessere pubblico, a partire dalla fine degli anni 60, l'obiettivo del costituito servizio era sviluppare una collaborazione sinergica tra le Farmacie Comunali del Trentino.

Il servizio farmacie è il cardine principale su cui si basa l'attività di SMR, costituito da **cinque presidi**, quattro situati nel **Comune di Rovereto** ed uno presso il **Comune di Isera** con sede:

- Comunale Via Paoli, Via Paoli, 19 Rovereto
- Comunale Via Benacense, Via Benacense, 43 Rovereto
- Comunale Viale Trento, Viale Trento 33/2 Rovereto
- Comunale Via del Garda, Via del Garda, 103 Rovereto
- Comunale Isera, Via Cavalieri, 4/a Isera

Il servizio offerto è un complesso **Centro di servizi per la salute**, nel quale i cittadini possono usufruire di molteplici prestazioni connesse allo **screening**, alla cura, alla conoscenza di dati fisiologici, all'informazione sanitaria, all'accesso a servizi di natura biomedica. Le **prestazioni** presso le farmacie comunali gestite da SMR ricadono nelle seguenti macroaree:

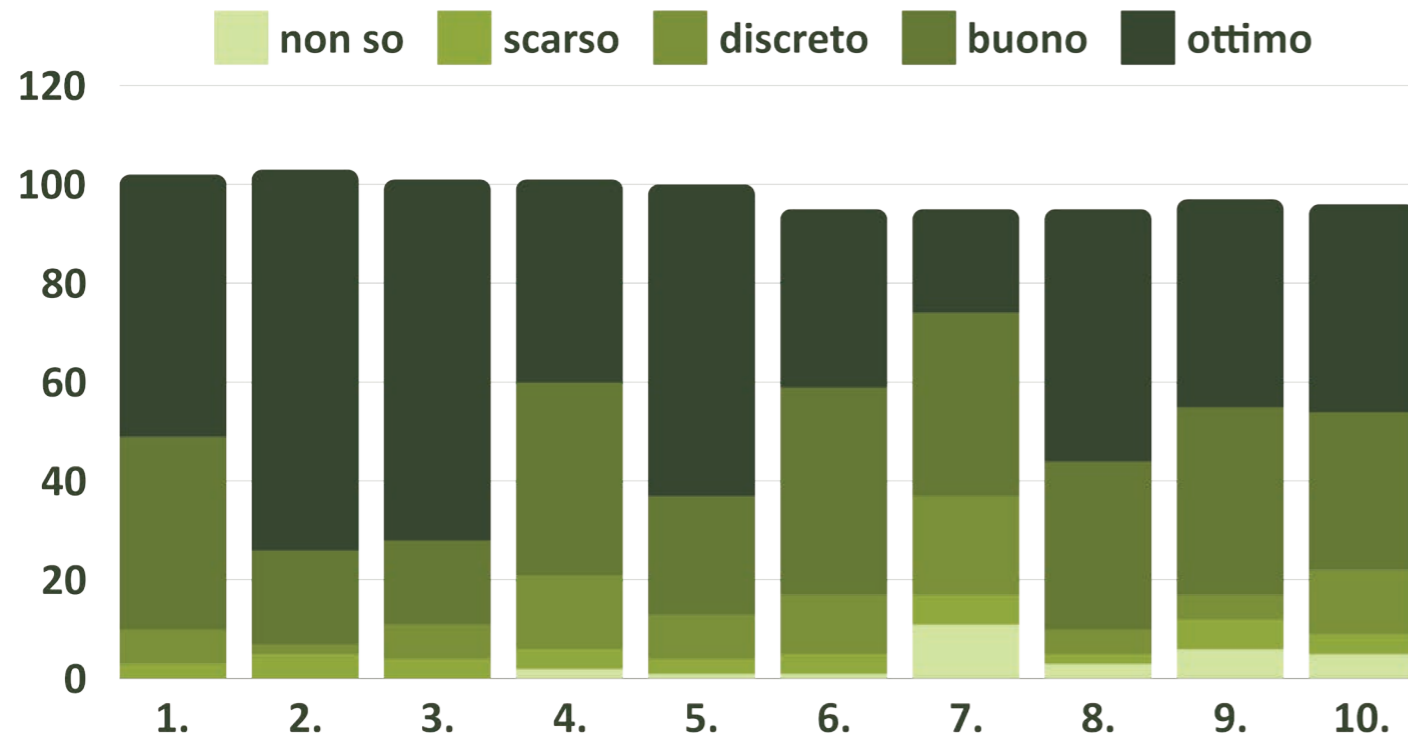
- dispensazione dei medicinali;
- servizi di informazione e educazione sanitaria;
- servizi di base;
- servizi sociosanitari specializzati;
- guardia farmaceutica, la quale garantisce l'approvvigionamento del farmaco al di fuori dell'orario d'apertura ordinario.

Le principali **attività** di cui le 5 farmacie si occupano sono l'approvvigionamento, la conservazione e la dispensazione dei medicinali e dei presidi sanitari; la consulenza sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta; la preparazione estemporanea dei medicinali; la fornitura di servizi specialistici e integrativi; la promozione e il sostegno di iniziative nell'ambito dell'educazione sanitaria e della prevenzione delle malattie e la farmacovigilanza. Il personale delle farmacie comunali è tenuto a seguire i **12 principi** fondamentali, presenti nella **Mission aziendale** di SMR che ne costituisce il caposaldo.

Il cittadino, quale legittimo portatore di diritti, viene coinvolto attraverso **incontri collettivi**, indagini periodiche sulla soddisfazione volte ad esprimere valutazioni, osservazioni, suggerimenti finalizzati al miglioramento del servizio come avvenuto, a fine aprile, attraverso la somministrazione di un **questionario volto alla misurazione della soddisfazione dei clienti**. I risultati della recente indagine che hanno visto la **partecipazione di 100 utenti**, dimostrano che, in media, i fruitori del servizio percepiscono sia l'ottima qualità e la varietà offerta sia l'impegno profuso dai collaboratori nel fornire consigli e informazioni.



GIUDIZIO



LEGENDA

Come valuti...?

1. La qualità dei locali della farmacia (visibilità, accessibilità, ordine, pulizia, illuminazione,...)?
2. Disponibilità e cortesia dei farmacisti?
3. Chiarezza e completezza delle informazioni e/o consigli ricevuti?
4. Completezza dell'assortimento dei prodotti della farmacia rispetto alle tue esigenze?
5. Rapidità con cui sono procurati i farmaci/altri prodotti mancanti?
6. La trasparenza e visibilità dei prezzi dei prodotti esposti?
7. La competitività dei prezzi dei prodotti senza ricettain confronto a quelli delle altre farmacie?
8. L'impegno della farmacia a proporre soluzioni più economiche (farmaci generici, offerte,...)?
9. La proposta di servizi offerti da Farmacie Comunali Rovereto?
10. L'attività di comunicazione, sensibilizzazione, prevenzione sanitaria delle Farmacie Comunali di Rovereto?

Al fine di perseguire la partecipazione di cittadini e utenti, nel corso del triennio 2021-2023, sono state promosse diverse **campagne di informazione** e sensibilizzazione e sono stati svolti diversi **eventi di promozione** e educazione sanitaria; di seguito alcuni tra i più significativi:

- campagne sul **Peso e sulla Prevenzione cardiovascolare**;
- campagne di sensibilizzazione sull'**Uso degli antibiotici**;
- campagne **Fai luce sul sonno**;
- giornate **Udito** (in collaborazione con Acustica Trentina);
- campagna **Sensibilizzazione vaccinale** (periodo covid);
- campagna per la **Sicurezza delle cure** (con materiale fornito da APSS);
- campagna **Nastro rosa** con Airc (tumori femminili raccolta fondi).

Le farmacie comunali hanno inoltre promosso, sostenendole:

- la riduzione dell'Iva sui prodotti assorbenti al 5%;
- la raccolta dei farmaci per l'emergenza bellica in Ucraina;
- la raccolta del banco farmaceutico;
- la campagna di informazione di Medici Senza Frontiere.

Le farmacie comunali sono una **componente fondamentale** della qualità dei servizi di SMR e la presenza di professionisti competenti ne è la base; elevata è la propensione all'innovazione ed alla ricerca di nuovo personale specializzato e competente.

Per rispondere alla generale difficoltà nel reperimento di personale, che riguarda tutto il settore farmaceutico nazionale, sia pubblico che privato, SMR ha dato inizio ad attività di promozione ed attrazione di nuovo personale, estese anche fuori regione. Queste iniziative riguardano la **messaggio a disposizione di un alloggio**, ovvero un servizio di foresteria, per il periodo di assunzione a tempo determinato o di prova per il nuovo personale proveniente da altre regioni e un'offerta di **formazione ed inserimento lavorativo per neolaureati**. L'iniziativa è realizzata attraverso un programma di **coaching** finalizzato a supportare i nuovi farmacisti in alcune specifiche attività, quali: la formazione del consiglio, obiezione del cliente e capire le esigenze della persona.

Nell'eventualità di **segnalazioni e reclami** il cittadino ha a disposizione un **form** compilabile presso tutte le sedi, online sul sito web dedicato al servizio o contattando telefonicamente o tramite e-mail SMR ai seguenti riferimenti:



0464 630100



contatta@farmaciecomunalirovereto.it

ENTRA A FAR PARTE DI UN TEAM DI ECCELLENZA!

Cerchiamo farmacisti/e motivati e qualificati

COSA OFFRIAMO:

- ✓ Rispetto e valorizzazione della tua professionalità
- ✓ Welfare benefit aziendale e premi
- ✓ Opportunità di crescita costante
- ✓ Formazione continua/coaching
- ✓ Disponibilità appartamento aziendale

Invia il tuo CV a:
personale@smr.tn.it

Il comune di Rovereto ha affidato a SMR la **gestione integrata della sosta regolamentata a mezzo parcometro e dei parcheggi in struttura** dal 2003. Nel **2021**, il servizio è stato riassegnato a SMR, con contratto ventennale. Le attività sono molteplici e rivolte a:

- manutenzione ordinaria e straordinaria delle strutture, degli impianti, delle attrezzature e della segnaletica stradale;
- prevenzione e accertamento delle violazioni;
- rilascio degli abbonamenti della sosta in superficie ed in struttura;
- realizzazione di infrastrutture destinate ad autorimesse e parcheggi;
- pulizia periodica delle strutture;
- rilascio delle autorizzazioni al transito e/o sosta nelle zone a traffico limitato;
- messa a servizio e manutenzione di pannelli informativi elettronici e di varchi elettronici;
- promozione di campagne informative e/o iniziative riguardanti il tema della mobilità ed utilizzo delle aree di sosta; promozione ed elaborazione di studi e piani sulla viabilità e sull'utilizzazione delle aree urbane;
- supporto al comune di Rovereto ed al Corpo Intercomunale di Polizia Locale "Rovereto e Valli del Leno".

I parcheggi si configurano in **due tipologie**: parcheggi **in struttura**, per un totale di **11 parcheggi** con **1.246 posti auto** e parcheggi **in superficie**, rappresentati da **2.220 stalli a pagamento**.

Parcheggi in struttura	Ubicazione	Posti auto
Centro Manzoni	Via Manzoni 5	192
Viale dei Colli	Viale dei Colli 1/G	143
Brione	Piazza della Pace	100
Magazol	Via Magazol	32
Via B. Acqui	Via Brigata Acqui	29
Lizzana	Via Panizza	60
Municipio	Vicolo Tintori	80
Ospedale	Corso Verona 10/A	198
Urban City	Corso Rosmini	222
Ex Bimac	Via Lungo Leno sinistra	174
Area Camper	Via Palestrina	16
TOTALE		1.246

La maggior parte dei parcheggi sono gestiti mediante impianti di automazione a barriera e cancelli. Sono dotati di un sistema di videosorveglianza che registra in continuo le immagini provenienti dai vari parcheggi e presidiati da una centrale di telecontrollo ubicata nel parcheggio Centro in via Manzoni.

I **parcheggi a pagamento in superficie**, costituiti da **2.220 stalli**, sono individuabili grazie alla specifica segnaletica orizzontale di colore blu e da apposita segnaletica verticale come previsto dal Codice della Strada. Le tariffe e gli orari di pagamento della sosta sono ben visibili nelle aree di pagamento lungo strada.

Per facilitare la ricerca di un posto auto ed incentivare l'utilizzo dei parcheggi in struttura lungo i principali punti di accesso alla città sono posti **8 gruppi di pannelli a messaggio variabile** che informano gli utenti in tempo reale sull'effettiva disponibilità di posti auto nei parcheggi in struttura o esterni.

I **sistemi di pagamento** automatizzati e integrati, garantiscono una continua accessibilità. Molta attenzione è rivolta alle modalità di pagamento, rendendo il servizio semplice, comodo, veloce ed equo. Il pagamento è eseguito tramite parcometro oppure tramite cassa manuale/automatica ed oltre alla normale tariffa oraria, sono previste **forme di abbonamento** con tariffe variabili. Gli abbonamenti attivi a fine 2023 sono 1.543.

A partire dal 2022 per il pagamento della sosta oraria e per gli abbonamenti sono entrate in vigore **nuove tariffe**. Al fine di indirizzare gli utenti verso una **mobilità più sostenibile** ed un'occupazione più razionale e qualitativa delle aree urbane, incentivando l'utilizzo dei parcheggi organizzati in superficie e soprattutto in struttura. Per accompagnare il cambiamento nelle abitudini di sosta degli utenti e stimolarne la presenza nel centro della città, il **Comune di Rovereto** ha deliberato un'agevolazione della sosta nei parcheggi in struttura del centro, in vigore fino al 30 giugno 2024, usufruendo di **2 ore di sosta gratuita** a fronte di **acquisti presso gli esercizi commerciali** del centro.

È in corso (lavori appaltati) la realizzazione del progetto di allestimento di **varchi elettronici** per il controllo della **Zona a Traffico Limitato** per una gestione degli accessi più disciplinata e flessibile.

SMR cura inoltre la **manutenzione** delle infrastrutture, dei sistemi di pagamento e della segnaletica verticale, orizzontale.

Il **numero medio dei parcometri** installati è pari, in media, ad uno ogni **30 posti auto**. La funzionalità dei parcometri è monitorata, registrata e controllata.



IMPIANTI SPORTIVI E SALE

SMR gestisce e mette a disposizione dei cittadini gli **impianti sportivi**, affidati in gestione dal Comune di Rovereto dal 2005, per favorire la pratica sportiva e per la realizzazione di manifestazioni e gare sportive di rilevanza nazionale ed internazionale. A **febbraio 2023** il Comune di Rovereto ha riaffidato a SMR il servizio di gestione delle **strutture sportive** e delle **sale conferenze** di proprietà comunale, a cui si è aggiunto il servizio di **portineria/reception** e gestione del **calendario d'uso delle sale circoscrizionali**. SMR ha in gestione **13 impianti sportivi, 6 sale culturali e auditorium, 14 sale circoscrizionali**.

Il nuovo contratto ha una **durata decennale** e ha per oggetto i seguenti servizi e attività:

- gestione impianti sportivi, sale conferenze e auditorium Comunali con attività di supporto all'amministrazione comunale per la promozione delle pratiche sportive; custodia, assistenza, pulizia, manutenzione ordinaria, nonché gestione del calendario di utilizzo delle strutture con rilascio delle concessioni d'uso ai richiedenti, fatturazione e riscossione delle tariffe.
- custodia, front-office, controllo accessi e reception con attività di presidio, portineria, reception, controllo credenziali di accesso o altri servizi di supporto ai servizi comunali;
- gestione delle sale circoscrizionali con servizio relativo alla raccolta ed alla calendarizzazione delle richieste d'uso da parte di terzi e/o dell'amministrazione comunale, delle sale circoscrizionali, il rilascio delle relative concessioni, la riscossione delle tariffe d'uso, lo sportello/assistenza con la consegna e il ritiro delle chiavi delle Sale Circoscrizionali.

Le strutture gestite da SMR vengono concesse agli utenti attraverso **tariffe** stabilite dall'amministrazione comunale e **agevolate** per far sì che gli impianti e le sale siano accessibili a tutta la popolazione. Il servizio fa propri i **principi di gestione** della **Mission aziendale** con particolare attenzione alla trasparenza sulle modalità di utilizzo e di accesso; all'uguaglianza di opportunità di accesso da parte di tutti; alla garanzia di livelli tariffari per non discriminare nessuna fascia della popolazione e al costante monitoraggio del rispetto degli standard di sicurezza ed igiene.

Gli operatori presenti nelle strutture sono responsabili, competenti, pronti a raccogliere le richieste dei clienti, vigili nel ruolo di custodi della struttura, disponibili a fornire aiuto ed informazioni, cortesi ed impegnati a creare un'atmosfera serena ed infine attenti nel soddisfare le esigenze di igiene e pulizia dei locali. Presso la sede di SMR oppure attraverso la relativa e-mail, il coordinatore del servizio è a disposizione per le richieste di utilizzo degli impianti sportivi e delle sale.

Parcheggi in struttura	Ubicazione
Palazzetto dello Sport e sala pesi	Via Piomarta, 2
Palestra Don Milani Palestra Lotta	Via Balista
Palestra e Auditorium di Marco	Viale Vittoria
Palestra Degasperi	Via Benacense
Palestra e Palestrina Alighieri	Corso Verona
Palestra Halbherr	Via Romani
Palestra Noriglio	Via Tommaseo
Palestra Orsi	Via Unione
Palestra Filzi	Via del Teatro
Palestra ITGC Fontana	Via Sighele
Palestra CFP Veronesi	Via Follone
Palestra Fucine	Via Leonardo da Vinci
Auditorium "Centro Civico Brione"	Via s. Pellico
Auditorium "Marco"	Via 2 Novembre
Auditorium "Noriglio"	Via Romani
Sala Filarmonica	Corso Rosmini
Urban Center	Corso Rosmini
Sala "Kennedy" e sala "foyer"	Corso Rosmini
14 sale circoscrizionali	

SERVIZI CIMITERIALI

La gestione dei servizi cimiteriali è affidata a SMR dal Comune di Rovereto dal 2005. L'affidamento è stato recentemente rinnovato con una durata ventennale. Esso si riferisce ai cimiteri di San Marco, Santa Maria, Borgo Sacco, Marco, Lizzana/Lizzanella e Noriglio situati a Rovereto e al cimitero comunale di Brentonico.

Le aree cimiteriali corrispondono ad una superficie complessiva di circa **44.345 mq.** e ospitano **13.250 sepolture**. Quelli di San Marco e Santa Maria rappresentano i due cimiteri cittadini, mentre quelli di Borgo Sacco e Lizzana/Lizzanella appartengono ad una realtà più di borgata, infine i cimiteri di Noriglio e Marco sono cimiteri frazionali. SMR svolge alcuni servizi anche presso i cimiteri del Comune di Brentonico.

Le attività riguardano la gestione cimiteriale e più nello specifico quelle relative all'ambito amministrativo, operativo e tecnico riferite a inumazioni in campo comune e in campo bambini, di indigenti/disinteresse, tumulazioni in loculo, in loculo ossario, in tombe di famiglia; area dispersione ceneri; cremazioni; esumazioni; inumazione resti; estumulazioni; altro (ordini religiosi – cinerario).



N. ATTIVITÀ EFFETTUATE PRESSO LE AREE CIMITERIALI

2021	2022	2023
996	704	941

A partire dal 2015, SMR gestisce importanti **servizi teatrali** per il Comune di Rovereto, affidamento rinnovato a **febbraio 2023** con gestione e custodia di strutture e servizi teatrali, supporto logistico, completato con l'aggiunta dell'organizzazione degli eventi. I teatri cittadini in gestione sono **lo storico Teatro Zandonai**, situato in corso Bettini e il Teatro della Cartiera presso via Cartiera a Rovereto.

Nello specifico, l'affidamento decennale ha per oggetto la **gestione delle strutture e dei servizi teatrali** (assistenza amministrativa e gestione rapporti con i concessionari; gestione e presidio delle strutture teatrali e assistenza agli eventi; assistenza tecnico-logistica ai concessionari; attività di promozione e valorizzazione del Teatro Zandonai e valorizzazione del marchio) e **servizi di supporto logistico e organizzativo per eventi comunali** (supporto per servizi tecnico-amministrativi; fornitura service audio-luci ed assistenza tecnica; servizio logistico e assistenza al pubblico; servizio di noleggio attrezzature e impianti; organizzazione e programmazione di manifestazione ed eventi)

La **programmazione** dei teatri spazia tra generi diversi, dalla commedia al dramma, dalla danza al musical, per soddisfare i gusti di un pubblico eterogeneo. Gli spettacoli proposti presso i due teatri afferiscono alle seguenti tipologie:

- **Prosa:** tra gli appuntamenti più importanti del 2023 si possono citare "Storia di un'amicizia" di Chiara Lagani, "L'interpretazione dei sogni" di Stefano Massini, "il ruspante" di Natalino Balasso, "Magazzino 18" di Simone Cristicchi, "L'uomo ideale", "La Coscienza di Zeno" con Alessandro Haber ed altri ancora;
- **Danza:** tra gli spettacoli principali si possono citare "Circuito danza" del Centro Culturale S. Chiara, "Lo schiaccianoci" de Il Balletto di Milano, "Othello Tango" della Compagnia Naturalis Labor, il classico intramontabile di "Giulietta e Romeo" de Il Balletto di Roma, "Femina" della Compagnia Abbondanza/Bertoni ed altri ancora;
- **Concerti:** spiccano i numerosi i concerti dalla Filarmonica di Rovereto per le scuole trentine, quelli dell'Orchestra Haydn, lo spettacolo di teatro musicale di OHT, ed altri ancora;
- **Festival:** tra i festival di maggior successo vi è **Oriente Occidente Dance Festival** con quasi 40 eventi, 211 artisti e artiste coinvolte da 16 diverse nazioni e **Wired**, il più grande evento a partecipazione gratuita in Italia dedicato all'innovazione e all'impatto delle tecnologie digitali, e ancora **Settenovecento** con le più significative realtà del territorio non solo musicali coinvolte in un evento che vede la partecipazione di più di 130 artisti tra solisti, ensemble, cori e orchestre; ad essi si affiancano altri festival come per esempio: il Festival dei Piccoli, la rassegna Scenario Trentino, e Sipario d'Oro che trovano nei teatri Zandonai e alla Cartiera il loro spazio di espressione ideale.

La stagione teatrale del **Teatro Zandonai** è ricca di spettacoli di grande qualità e sede di numerosi eventi cittadini che danno il giusto risalto ai talenti e alle espressioni del territorio, tra cui rappresentazioni teatrali, concerti, balletti e performance di artisti locali e internazionali. Il teatro ospita produzioni di compagnie teatrali professionali e di gruppi amatoriali, offrendo uno spettro di proposte vario e altamente coinvolgente.



Il Progetto straordinario per il sostegno all'occupazione (FSO) è stato sottoscritto a **dicembre 2021** e la sua durata è di tre anni. Questo progetto prevede l'inserimento lavorativo di persone fragili individuate in collaborazione con il Servizio Politiche Sociali del Comune di Rovereto nelle liste dell'intervento 3.3.d., ovvero persone disoccupate ed escluse dal lavoro.

L'obiettivo generale di SMR è quello di attivare annualmente il maggior numero di opportunità lavorative organizzate in squadra. I lavoratori vengono assunti con contratto a tempo determinato per periodi di 4-6 mesi, con orario settimanale part-time (20/25 ore). Vengono svolte le seguenti attività operative:

- valorizzazione e manutenzione di luoghi e edifici pubblici ad uso scolastico;
- abbellimento, pulizia e manutenzione di edifici pubblici di rilevanza istituzionale;
- abbellimento, pulizia, custodia e manutenzione delle aree verdi pubbliche;

- abbellimento, pulizia e tinteggiatura di strutture pubbliche;
- interventi a supporto della pulizia strade e marciapiedi;
- riordino e valorizzazione degli spazi, arredi e materiale gestiti dalla biblioteca civica;
- presidio e attività di triage presso servizi pubblici;
- lavori di custodia e valorizzazione degli spazi gestiti dal museo civico;
- lavori di allestimento, apertura al pubblico e custodia mostre;
- interventi marginali di spalatura e pulizia neve in ambiti dove non è previsto l'intervento dei mezzi meccanici.

Il servizio viene gestito in stretta collaborazione con il servizio Politiche sociali del Comune di Rovereto.

VIDEOSORVEGLIANZA

Il Servizio di gestione e manutenzione del sistema di Videosorveglianza e Videoregistrazione è stato avviato a **settembre 2021**. L'affidamento ha una durata quinquennale, all'interno del quale è assegnato a SMR il compito di occuparsi dell'attività di gestione e manutenzione dei **sistemi di Videosorveglianza IVST** collegati alla sicurezza urbana e **IVPP** collegati al patrimonio pubblico e ai luoghi di lavoro.

Ad integrazione di tale attività fornisce supporto tecnico e giuridico-amministrativo al Comune per l'adeguamento, la progettazione, lo sviluppo e la gestione degli impianti e dei sistemi con attenzione al rispetto della normativa vigente per il trattamento dei dati personali ed alla sicurezza informatica.

Dal 2022 SMR è impegnata nell'**implementazione della videosorveglianza di sicurezza urbana**, comprensivo della connessione alla Centrale Operativa del Corpo Intercomunale della Polizia Locale, che prevede in totale **40 nuovi siti di videosorveglianza** all'interno dei confini comunali. Nel corso del 2024 è prevista la conclusione di tale progetto con **l'installazione di 11 nuove videocamere** di sicurezza urbana nel contesto della realizzazione del progetto dei **varchi elettronici ZTL** e con la realizzazione di ulteriori **6 nuovi siti di videosorveglianza**.

Il contratto di Servizio prevede inoltre il supporto a 14 Comuni rientranti nel progetto **Centrale Operativa del Corpo Intercomunale di Polizia Locale Rovereto e Valli del Leno** per servizi di manutenzione per conto del Comune convenzionato. È altresì previsto, nel corso del 2024, l'avvio del progetto di adeguamento e presa in gestione dei siti di videosorveglianza del patrimonio comunale.



I sistemi di supervisione e controllo della Società

Le **Società di capitali in house** trova origine e disciplina nel Testo Unico delle Società Partecipate (T.U.S.P - D.lgs. 175/2016) che prevede espressamente le condizioni per la costituzione di **Società a forma privata ma controllate e/o partecipate da soci pubblici**, quale forma ordinaria di gestione di servizi di interesse generale e servizi di interesse economico/generale; esse si distinguono e caratterizzano per:

- la partecipazione azionaria interamente pubblica;
- lo svolgimento dell'attività prevalentemente (minimo 80% dei ricavi per gli enti soci);
- l'esercizio del "controllo analogo" da parte degli enti Soci.

La Società, a garanzia propria, del socio e di tutti i vari portatori d'interesse, è sottoposta ad un **sistema di processi di controllo** in tema di sicurezza sul luogo di lavoro (D.lgs. 81/08), privacy (GDPR Regolamento 216/679), trasparenza (D.lgs. 33/2013), anticorruzione (L.290/2012).

Ogni singolo ambito è presidiato da **organi e funzioni** quali: Collegio Sindacale, Organo di Revisione Legale dei conti, Organismo di Vigilanza, Responsabile del servizio Prevenzione e Protezione, Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, Data Protection Officer. SMR ha pertanto in attivo livelli di controllo differenziati dettati dalla normativa civilistica e dalla volontà della Società di presidiare e prevenire il rischio.

Socio unico Comune di Rovereto

Il Comune di Rovereto esercita il **controllo** su SMR, in stretto contatto con il management della Società da esso nominato, attraverso diversi atti e attività raggruppabili in tre distinte fasi:

- **controllo preventivo**: assegnazione di indirizzi e obiettivi per mezzo del **Piano di indirizzi e Obiettivi (PDIO)** e l'approvazione dei documenti di programmazione del management come il **Piano delle attività**, il budget, il **Piano degli Investimenti**, il **Piano di Sviluppo Organizzativo**;
- **controllo concomitante**: verifica dell'andamento della Società e dello stato di raggiungimento degli obiettivi affidati attraverso i Report periodici del management;
- **controllo successivo**: valutazione e approvazione degli atti di **Rendiconto finale** di esercizio e di Bilancio di esercizio.

Collegio Sindacale

Esso **vigila sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione** ed in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla società e sul suo concreto funzionamento. In SMR è composto da cinque esponenti con una durata in carica di tre anni e svolge anche le **funzioni di revisione legale dei conti**, verifica quindi che siano corrette le procedure amministrative, le registrazioni contabili e il bilancio.

COLLEGIO SINDACALE	
Cimmino	Presidente
Francesco	Collegio Sindacale Sindaca
Marisa	Sindaca
Micol	
Ziu	Sindaca
Stefanina	
Pavana	Sindaca
Chiara	Supplente
Kluc Maria	Sindaca
Silvia	Supplente

Modello Organizzativo 231

SMR intende **assicurare condizioni di correttezza, trasparenza e rispetto della legalità nella conduzione degli affari e delle proprie attività**; pertanto, ha ritenuto conforme alla propria policy aziendale procedere all'adozione ed attuazione del Modello Organizzativo 231. Il modello organizzativo è attivo dal settembre del 2012. Esso costituisce un importante strumento di verifica, revisione ed integrazione dei processi decisionali ed applicativi della Società, nonché dei sistemi di controllo dei medesimi. Il modello è costituito da una parte generale e da una parte speciale, ognuno dei quali predisposto in relazione alle diverse tipologie di reato. Con l'adozione di questo modello, SMR si è posta l'obiettivo principale di disporre di un sistema strutturato di procedure e controlli che riduca, tendenzialmente eliminandolo, il rischio di commissione dei reati rilevanti e degli illeciti in genere, nei processi a rischio. Il modello è ispirato ai seguenti principi di controllo:

- ogni operazione, transazione, azione deve essere verificabile, documentata, coerente e congrua;
- nessuno può gestire in autonomia un intero processo;
- il sistema di controllo deve documentare le verifiche eseguite.

Il Modello, strumento finalizzato a rispondere alle esigenze di prevenzione e controllo aziendale, è sottoposto alla periodica verifica della rispondenza dello stesso alle esigenze societarie a norma di legge, provvedendo alle integrazioni e alle modifiche di volta in volta necessarie. La verifica si rende necessaria, per esempio, ogni qualvolta intervengano modifiche organizzative aziendali significative ed in particolare nelle aree individuate a rischio. Le verifiche sono svolte dall'Organismo di Vigilanza che propone all'Organo Amministrativo, competente nell'adozione delle integrazioni e modifiche al Modello, le integrazioni e modifiche necessarie o opportune. L'ultima revisione approvata dal Consiglio d'Amministrazione è del 6 giugno 2023 con l'aggiornamento normativo riferito a:

- L. 19 dicembre 2019 n. 157 e D.lgs. 14/07/2020 n. 75 in materia di reati tributari e contrabbando;
- D.lgs. 184/2021 in materia di reati commessi con strumenti diversi dal contante;
- L. 22/2022 reati contro il patrimonio culturale e reati connessi.

Codice Etico

Fondamento alla base del Modello 231 è il Codice Etico, presupposto essenziale per il **rafforzamento della cultura etica interna** e per **l'assunzione di comportamenti socialmente responsabili**. Esso definisce le regole di comportamento da seguire nel corso delle attività professionali, nei rapporti con i colleghi e nelle relazioni con clienti, fornitori e partner, con altre aziende, enti e istituzioni pubbliche, con le organizzazioni politiche e sindacali e con gli organi di formazione. Le regole contenute nel Codice Etico integrano il comportamento che i destinatari sono tenuti ad osservare in virtù delle leggi, civili e penali, i regolamenti vigenti e gli obblighi previsti dalla contrattazione collettiva.

Sono in esso esplicitati in maniera chiara principi etici, sociali e valori a cui tutti coloro che operano con SMR si devono attenere e **l'insieme delle linee di comportamento** che consentono di attuare i principi in ogni aspetto delle attività di SMR. La violazione delle disposizioni presenti nel Codice Etico costituisce un illecito disciplinare e inadempimento alle obbligazioni contrattuali, con conseguente effetto di legge e di contratto. Per questo motivo la Società potrà applicare le sanzioni previste dal CCNL, nonché quelle previste dal Modello di Organizzazione e Controllo ai sensi del D.LGS. 231/2001.

Organismo di Vigilanza

L'Organismo di Vigilanza (O.D.V.) ha **funzione di vigilanza e controllo**. Esso ha libero accesso a tutte le funzioni di SMR, fermo restando il dovere di osservare il divieto di comunicazione e/o diffondere le informazioni o dati acquisiti, salvo il caso in cui questi siano richiesti dalle forze di polizia, dall'autorità giudiziaria, da organismi di sicurezza o altri soggetti pubblici. Esso resta in carica per un periodo triennale che decorre dalla nomina da parte dell'Organo amministrativo della Società. In ogni caso, al fine di evitare situazioni di vacatio, l'Organismo di Vigilanza resta in carica fino alla data della successiva delibera dell'Organo Amministrativo che provvede alla sua sostituzione o conferma. L'Organismo di Vigilanza ha le seguenti funzioni e svolge i seguenti compiti:

- verifica che le attività di controllo siano coerenti al modello organizzativo;
- monitora l'applicazione e il rispetto del codice etico, promuovendo attività di diffusione e comprensione dello stesso;
- assicura i flussi informativi verso gli organi sociali;
- elabora e monitora l'attuazione del programma di vigilanza in coerenza con i principi contenuti nel modello organizzativo;
- svolge verifiche mirate in caso di segnalazioni di disfunzioni o commissione di reato oggetto dell'attività di prevenzione;
- analizza, nel tempo, il mantenimento dei requisiti di funzionalità del modello 231;
- collaborare alla predisposizione ed integrazione della normativa interna;
- cura l'aggiornamento del modello organizzativo in conformità all'evoluzione normativa e delle attività aziendali;
- segnala le violazioni delle procedure aziendali, del codice etico o dei principi di riferimento del modello organizzativo al fine di adottare provvedimenti disciplinari a carico dei responsabili;
- promuove e monitora iniziative per favorire la conoscenza del modello organizzativo, la formazione del personale e la sensibilizzazione dello stesso all'osservanza dei principi contenuti nel modello.

COMPONENTI DELL'ORGANISMO DI VIGILANZA

Presidente **Avv. Elisa Lagni**

Componente **Dott. Francesco Cimmino**
O.D.V.

Componente **Dott.ssa Chiara Pavana**
O.D.V.

Whistleblowing- Segnalazioni di illeciti o di violazioni del Modello 231

La L. 179/2017, entrata in vigore il 29 dicembre 2017, ha introdotto la disciplina del **Whistleblowing** volta a tutelare i **dipendenti che segnalino irregolarità e abusi di cui siano venuti a conoscenza per ragioni di lavoro**. I soggetti sottoposti possono trasmettere all'Organismo di Vigilanza **segnalazioni** di condotte illecite rilevanti fondate su elementi di fatto precisi e concordanti o di violazioni del Modello di cui siano venuti a conoscenza in ragione delle funzioni svolte. Viene garantita la **riservatezza dell'identità del segnalante** nelle attività di gestione della segnalazione. Le segnalazioni anonime non generano obblighi di riservatezza e verranno prese in considerazione solo se in grado di far emergere fatti e situazioni relazionandoli a contesti determinati. Sono vietati atti di ritorsione o discriminatori, diretti o indiretti, nei confronti del segnalante per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione. La violazione di tale divieto costituisce un illecito disciplinare, come effettuato con dolo o colpa grave, segnalazioni che si rivelino infondate.

Sistema di gestione integrato ¹

Dal 2021, SMR si è dotata un **Sistema di Gestione Integrato (S.G.I.)** secondo gli standard ISO 9001, 14001 e 45001 per l'organizzazione, le attività svolte e le specializzazioni, al fine di dimostrare qualità e capacità nel fornire con regolarità i servizi. Nello specifico il sistema opera un'azione generale di previsione dei rischi, di monitoraggio degli aspetti legati a salute e sicurezza sul lavoro e ambiente, nonché tutte le prassi di buona condotta nel ricercare costantemente la qualità e la soddisfazione degli utenti. Rientrano nel campo di applicazione del sistema di gestione i servizi di SMR, quali: la gestione delle farmacie comunali; dei parcheggi e delle autorimesse; degli impianti sportivi, delle palestre e delle sale; dei teatri comunali; dei cimiteri; e del servizio a sostegno dell'occupazione e dell'inclusione sociale (FSO).

² Il Sistema di Gestione Integrato è affrontato nel capitolo 5

La Politica della Qualità

*Società Multiservizi di Rovereto S.r.l. riconosce la crescente **sensibilità** delle persone e della collettività riguardo **ai temi della qualità, dell'ambiente, della salute e sicurezza sul lavoro**. Inoltre, tiene conto della continua evoluzione tecnologica, delle esigenze sempre più attente e puntuali del mercato e delle parti interessate. Proprio per questo intende consolidare, sviluppare e **migliorare continuamente i propri servizi**. Per questi motivi i concetti di Qualità, Sicurezza e Ambiente sono alla base dei **valori aziendali di SMR**, in cui i lavoratori devono rispecchiarsi e partecipare nel loro perfezionamento. Tutto questo per garantire un **futuro migliore per la Società, i dipendenti e le generazioni future**.*

*Parte integrante di SMR sono gli **utenti e tutte le parti interessate**, per cui cerca sempre la loro **piena soddisfazione**, tenendo conto delle loro esigenze e dei loro bisogni, valutando rischi e opportunità connesse, al fine di attivare azioni concrete per il raggiungimento degli obiettivi. Ha a cuore il **benessere dei propri dipendenti**, riconoscendo nel fattore umano una risorsa fondamentale per il proprio successo. In relazione a questo si impegna a garantire condizioni di lavoro sicure, dignitose e un giusto equilibrio di vita e lavoro, inoltre consulta i propri lavoratori ed in particolare il loro rappresentante. Inoltre, garantisce ai lavoratori **formazione e addestra-***

mento necessari per svolgere i propri compiti in sicurezza e nel rispetto dell'ambiente, impegnandosi nella prevenzione di rischi infortunistici e di malattie correlate al lavoro attraverso incontri, attività di sensibilizzazione e informazione a tutti i dipendenti sui comportamenti da tenere per salvaguardare la salute, la sicurezza, l'ambiente e il rispetto della qualità aziendale.

*Pone attenzione alle **tendenze e ai cambiamenti del mercato** per proporre rapidamente soluzioni innovative, ricercando nuove opportunità e prospettive di crescita grazie all'elaborazione di processi efficaci e snelli. Si impegna nell'eliminare i **rischi per l'ambiente** attraverso le conoscenze acquisite in base al progresso tecnico. Quando questo non è possibile, dove è fattibile, cerca di ridurli agendo sulle possibili cause che li hanno generati. Inoltre, rispetta la **legislazione** vigente in materia di salute e sicurezza e in materia di ambiente, valutando in anticipo i nuovi processi e servizi al fine di identificare tutti gli aspetti e gli effetti.*

Con il suo agire quotidiano, SMR vuole porsi come esempio per un cambiamento positivo, contribuendo a costruire un mondo migliore per tutti.

Le principali performance economiche

Il prospetto del **valore economico generato e distribuito**, illustrato di seguito, mette in luce la ricchezza generata grazie allo svolgimento delle proprie attività, la quota distribuita e l'impatto economico e sociale complessivo. Il **2023** è stato, per SMR, un anno importante, in quanto si è realizzato il **consolidamento**, lo **sviluppo** e l'**affermazione** del ruolo assegnatole dal Comune di Rovereto. Questo grazie al completamento della revisione dei contratti di servizio (processo iniziato nel 2021), alla ripresa delle attività post pandemia, alle iniziative di riorganizzazione e investimento.

Valore economico diretto generato

Il **valore economico diretto generato** esprime il valore della ricchezza prodotta ed è rappresentato da ricavi da vendite, da altri ricavi e dai proventi finanziari. Questo valore nel **2023** ammonta a **8.742 mila euro**, di cui **8.574** derivano dai **ricavi da vendite e prestazioni**, realizzando un incremento di 209 mila euro rispetto al 2022 e di 1.552 mila euro rispetto al 2021.

	2021	2022	2023
Ricavi da vendite e prestazioni	7.064.424	8.374.344	8.574.380
Altri ricavi e proventi	101.132	125.625	91.064
Proventi finanziari e rivalutazioni	24.862	33.140	76.635
TOTALE	7.190.418	8.533.109	8.742.079

Il valore generato, le performance economiche e la distribuzione del valore di Società Multiservizi Rovereto.

valore generato

Valore economico diretto distribuito

Nel 2023 aumenta il **valore economico diretto distribuito** per un ammontare pari a 408 mila euro rispetto al 2022, in gran parte corrisposto ai **fornitori** (65,43%), per l'acquisto di beni (36,45%) e servizi (28,98%) e ai **collaboratori** con un importo pari a 2.437 mila euro (28,09%). Queste voci hanno subito una crescita considerevole in linea con gli obiettivi aziendali volti all'ampliamento dei servizi offerti e la valorizzazione delle risorse umane.

	2021	2022	2023
Acquisto beni	2.956.939	3.181.164	3.162.058
Acquisto servizi	1.802.058	2.194.553	2.513.942
Azienda ³	398.986	371.182	395.392
Collaboratori	2.259.583	2.405.353	2.436.931
Fornitori di capitale ⁴	39	46	30
Pubblica amministrazione ⁵	14.247	15.037	219
Altro ⁶	53.748	99.016	166.208
TOTALE	7.485.600	8.266.351	8.674.717

³Questa voce comprende ammortamenti e svalutazioni.

⁴Questa voce comprende gli oneri finanziari.

⁵Questa voce comprende le imposte.

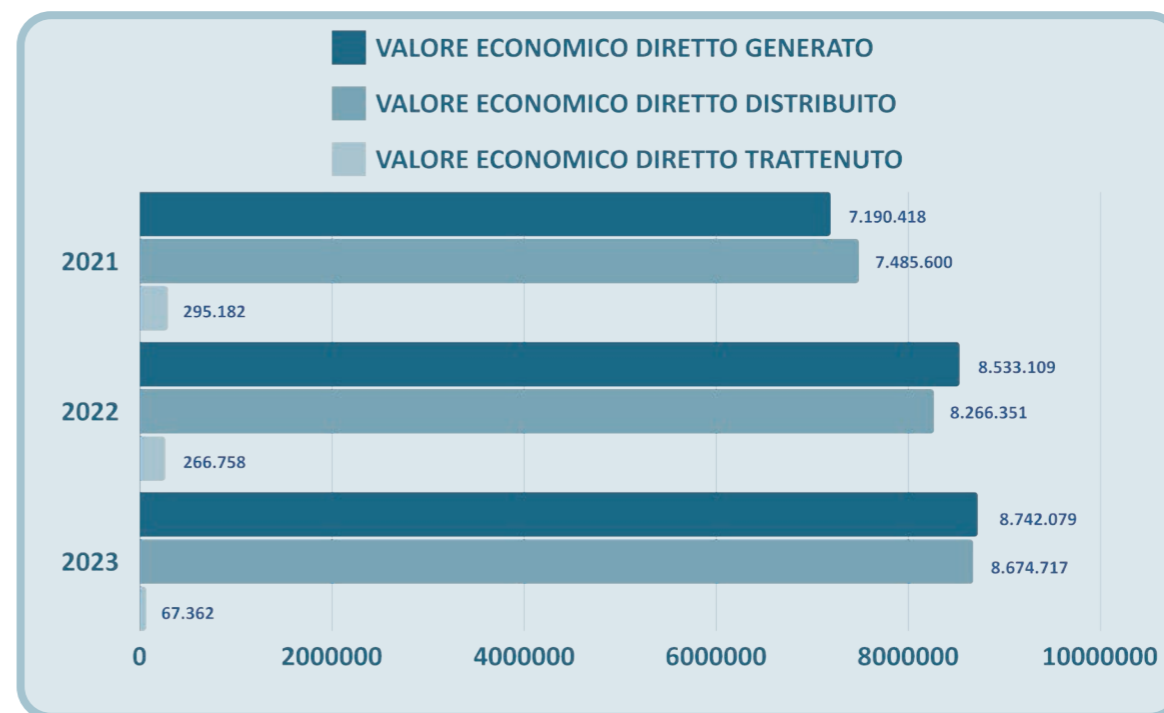
⁶Questa voce comprende oneri diversi di gestione, accantonamenti e svalutazioni.

Valore economico diretto trattenuto

Nel 2023 il **valore economico diretto trattenuto**, ovvero la differenza tra valore economico diretto generato e distribuito, è di **67 mila euro**, in diminuzione di 199 mila euro rispetto al 2022. Questo andamento è motivato dall'**innalzamento dei costi operativi** sostenuti da SMR (197,7 mila euro) ed anche da alcune poste di ricavo straordinarie occorse nel 2022.

	2021	2022	2023
Valore economico diretto generato	7.190.418	8.533.109	8.742.079
Valore economico diretto distribuito	7.485.600	8.266.351	8.674.717
Valore economico diretto trattenuto	-295.182	266.758	67.362

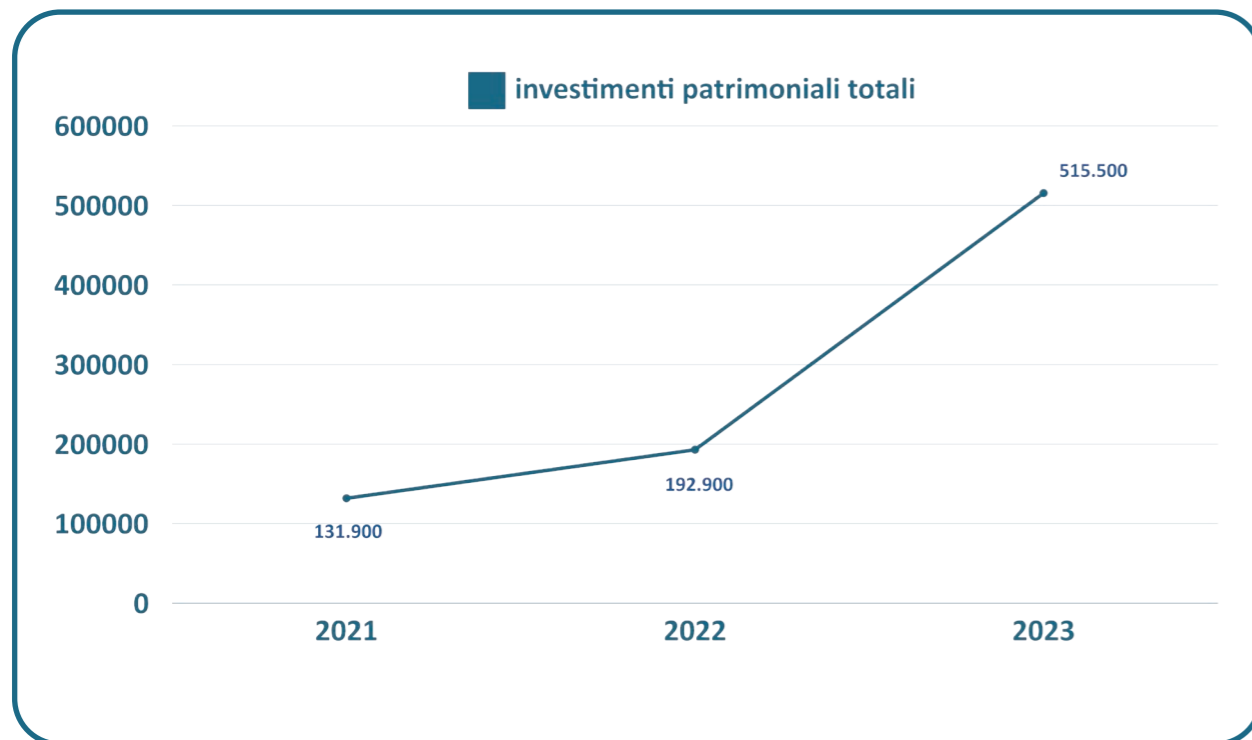
Valore economico generato, distribuito e trattenuto (€) 2021-2023



I risultati ottenuti rimarcano la **solidità raggiunta dalla Società**, anche a seguito dell'attuazione della trasformazione organizzativa, dell'adozione di rinnovati modelli di gestione e della revisione del servizio con il Socio unico Comune di Rovereto. Il **patrimonio netto è aumentato** nell'ultimo biennio, rispetto al 2021, di 334 mila euro, per effetto degli utili generati. Il **Margine Operativo Lordo (EBITDA)** nel biennio 2022-2023 è risultato di 1.064 mila euro (606 mila euro nel 2022 e 458 mila euro nel 2023). Gli **investimenti** realizzati nello stesso biennio ammontano a **708 mila euro**.

Gli investimenti

SMR, fin dalla sua costituzione, effettua **investimenti** per innovare e migliorare i propri servizi, dotandosi, nel corso degli anni, di impianti, strutture e attrezzature all'avanguardia.



Nel 2023, gli investimenti sono cresciuti di **323 mila euro** rispetto al 2022.

In particolare, nel 2023, gli investimenti effettuati sono:

- lavori ampliamento sede amministrativa di via Pasqui;
- fornitura di nuovi parcometri per il pagamento della sosta in superficie;
- interventi manutentivi straordinari nei parcheggi in struttura;
- restyling immagine e nuove insegne esterne farmacie;
- interventi sul piano annuale attività di sviluppo settore parcheggi/cimiteri;
- acquisto automezzi per servizi cimiteriali;
- acquisto nuovi applicativi software per la gestione delle manutenzioni e delle rilevazioni statistiche;
- manutenzioni straordinarie cimiteriali;
- rinnovo dotazioni hardware;
- acquisto attrezzature varie;
- ampliamento e adeguamento parcometri;
- acquisto diserbatori meccanici.

Valore economico generato dai servizi di SMR

SMR, fin dalla sua costituzione, effettua **investimenti** per innovare e migliorare i propri servizi, dotandosi, nel corso degli anni, di impianti, strutture e attrezzature all'avanguardia.

1 Farmacie oltre la metà del fatturato, il 56%, deriva da questo servizio. I ricavi da vendita sono passati da **4.990 mila euro** nel 2022 a 4.791 mila euro nel 2023, calo giustificato dai minori introiti ottenuti a seguito della venuta meno della richiesta del servizio tamponi effettuato durante la pandemia da Covid-19.

2 Parcheggi concorrono per il 23% al fatturato del 2023, pari a **1.977 mila euro**, con un incremento di 201 mila euro rispetto al 2022, dovuto all'introduzione del nuovo Piano Tariffario della Sosta.

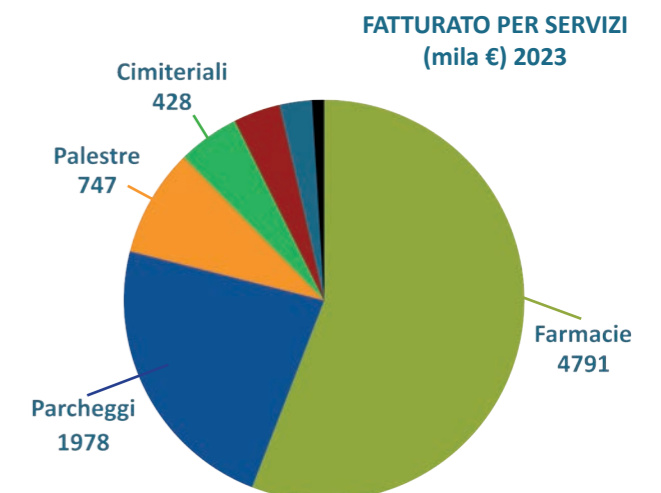
3 Palestre il fatturato corrisponde al 9% ed è di **747 mila euro**, in crescita di 206 mila euro rispetto al 2022.

4 Cimiteri contribuiscono per il 5% con un ammontare di **428 mila euro**, in lieve contrazione di 19 mila euro, rispetto al 2022.

5 Teatri concorrono per il 4% al fatturato, che corrisponde a **323 mila euro** nel 2023.

6 Fondo sostegno occupazionale progetto che contribuisce per il 3% al fatturato di SMR per un budget, assegnato dall'Amministrazione e speso da SMR, di **225 mila euro** nel 2023.

7 Videosorveglianza è il più recente tra i servizi di SMR; infatti, concorre al fatturato per l'1% ed il corrispettivo, per il 2023, ammonta a **83 mila euro**.



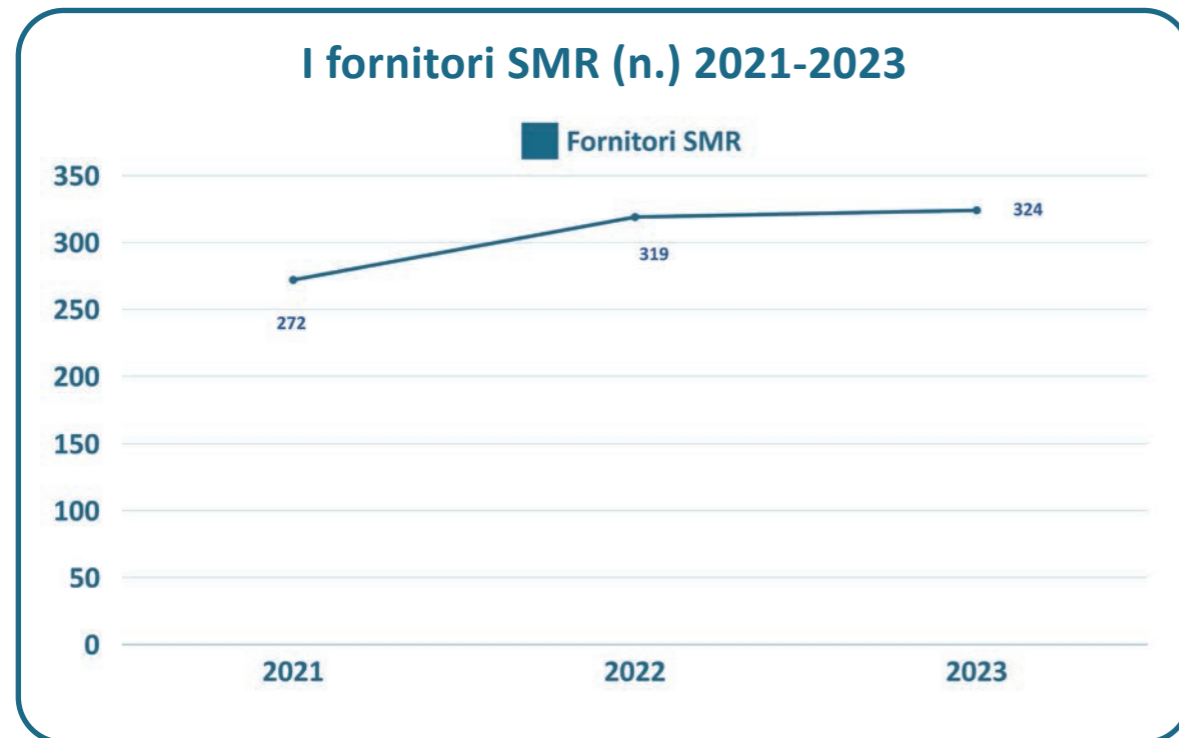
I fornitori

SMR si avvale di fornitori che operano in conformità alla normativa vigente e alle regole previste dal Codice etico; infatti, la selezione si basa su una valutazione obiettiva della qualità e del prezzo dei beni e dei servizi offerti.

SMR si impegna a garantire a tutti i possibili fornitori pari opportunità di partecipazione alle fasi di selezione del contraente, richiedendo strumenti e risorse adeguate al soddisfacimento delle esigenze della Società e dei suoi clienti. Al fine di assicurare la correttezza delle procedure di gara, i componenti degli organi di aggiudicazione devono:

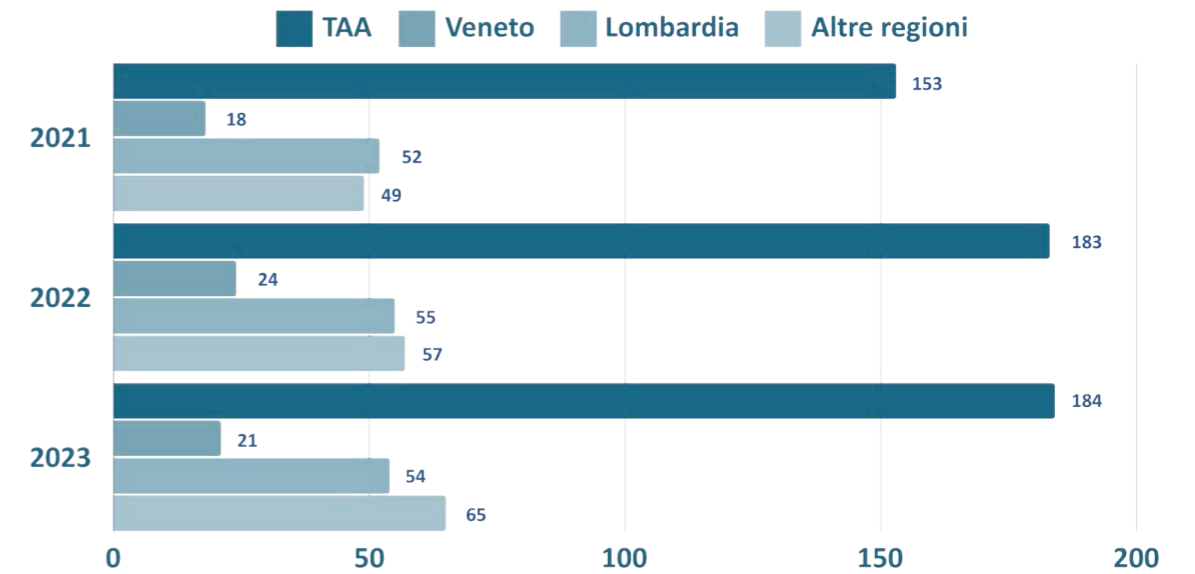
- assicurare la massima trasparenza delle operazioni;
- garantire l'imparzialità in ogni fase;
- mantenere la riservatezza delle informazioni;
- denunciare ogni eventuale o potenziale conflitto di interesse.

Nel **2023**, i fornitori di SMR sono **324**, pressoché stabili rispetto all'anno precedente.



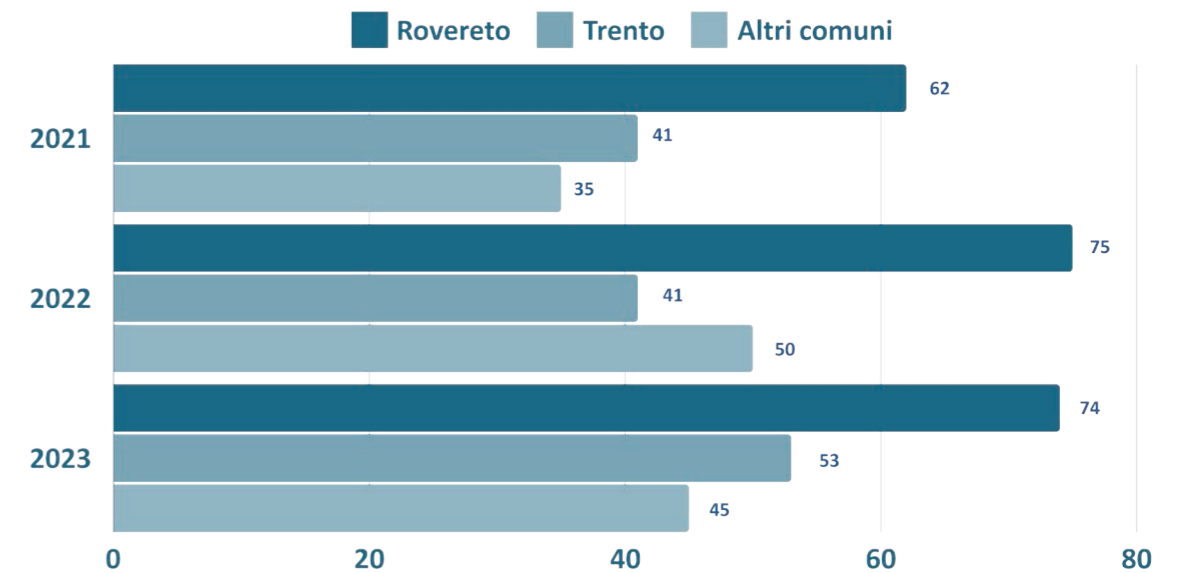
N.B. Nel 2023 il maggior numero di fornitori ha sede in **Trentino Alto-Adige** (184), andamento che si riscontra anche negli anni precedenti.

Suddivisione fornitori per regione (n.) 2021-2023



Nello specifico, i fornitori con sede in **Provincia di Trento** sono **172**, con un aumento di 34 rispetto al 2022, di cui **74 operanti nel territorio del Comune di Rovereto**.

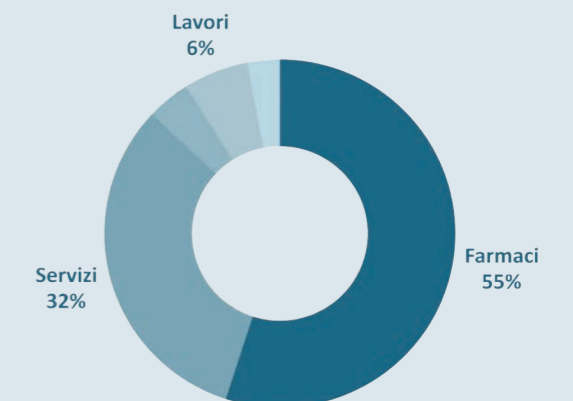
Suddivisione fornitori provincia di Trento (n.) 2021-2023



I fornitori di SMR coprono la fornitura di beni e servizi per il reperimento di:

- farmaci;
- servizi;
- manutenzioni e lavori;
- altri acquisti.

Nel 2023, la fornitura più consistente corrisponde ai **farmaci (54,45%)**, seguita dai **servizi (31,96%)**. Il maggior fornitore è Unifarm S.p.a. e a seguire Vales S.c.s.



Valore generato dalle attività di SMR

Le attività di SMR sono finalizzate ad offrire la possibilità di accesso da parte dei cittadini ai servizi messi a disposizione dall'amministrazione comunale ed alla facilitazione, tramite attività di informazione ed assistenza, al loro utilizzo. Gli ambiti interessati dai servizi gestiti, e quindi dalle attività, di SMR riguardano la salute e il benessere, lo sport, lo spettacolo, l'incontro, la mobilità, la sicurezza, il commiato ed il ricordo. La ricaduta delle attività eseguite da SMR in tali ambiti di interesse per la cittadinanza rappresenta un **valore non economico che è scopo primario della società**.

Di seguito alcuni dati quantitativi maggiormente rappresentativi e/o significativi delle attività gestite.

FARMACIE	2021	2022	2023
nr. ore servizio (apertura farmacie)	13.883	13.866	13.334
nr. clienti serviti (nr. scontrini)	166.870	187.827	175.897
nr. tamponi Covid-19	13.007	10.424	-
nr. servizi effettuati	939	1.774	2.582

PARCHEGGI	2021	2022	2023
nr. ore servizio (ausiliari sosta-custodi)	9.710	12.886	17.978
nr. ore pulizia parcheggi	1.007	1.610	1.675
nr. abbonati in superficie	1.955	1.693	1.675
nr. abbonati in struttura	398	436	441

IMPIANTI SPORTIVI	2021	2022	2023
nr. ore servizio su impianti (custodia-pulizia)	10.963	15.347	16.029
nr. concessioni d'uso rilasciate (palestre)	351	372	367
nr. concessioni d'uso rilasciate (sale/auditorium)	362	252	251
nr. concessionari diversi	283	205	203

SERVIZI TEATRALI	2021	2022	2023
nr. ore servizio (tecnici, maschere)	4.513	8.234	10.053
nr. eventi (teatro ed esterni)	115	120	151
nr. concessionari diversi (teatro)	37	62	70

SERVIZI CIMITERIALI	2021	2022	2023
nr. ore servizio (decoro, manutenzione)	4.182	4.922	4.011
nr. operazioni funerarie (inumazioni, tumulazioni)	383	331	339
nr. operazioni cimiteriali (esumazioni, estumulazioni, altro)	393	193	634
nr. concessioni loculi	149	171	192

FONDO SOSTEGNO OCCUPAZIONALE	2021	2022	2023
nr. ore servizio (presidio, assistenza, manutenzione)	27.652	22.989	12.757
nr. interventi manutenzione	53	38	24

La comunicazione

Per SMR la **comunicazione** è rilevante, in quanto permette un'ampia diffusione della missione aziendale, dei principi, delle norme e del Codice Etico della Società a tutte le parti interessate. Al fine di migliorare e assicurare la divulgazione degli **obiettivi di sviluppo, dei capisaldi, dei temi prioritari e dei servizi**, nel 2023, è stata rafforzata l'area dedicata alla comunicazione e al marketing.

L'**obiettivo** di SMR è farsi conoscere da un pubblico ampio, integrare con le persone, promuovere prodotti e servizi, raggiungere nuovi utenti e monitorare la percezione di SMR. Per questo motivo è presente su vari canali social, quali Instagram, Facebook e LinkedIn, sia con profili SMR che con profili Farmacie Comunali Rovereto contribuendo al successo dei servizi offerti.

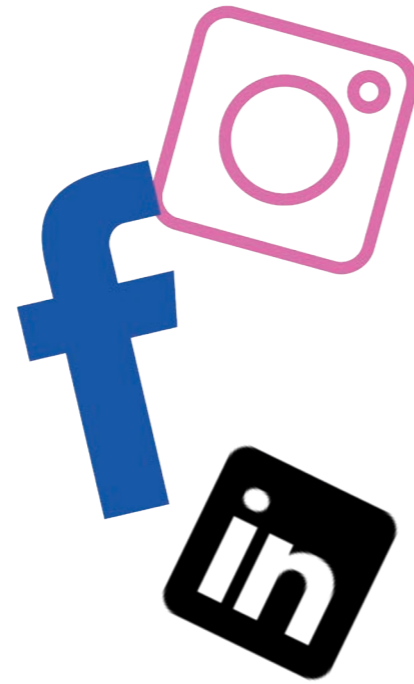
SMR dispone di un sito internet di riferimento, contenente molteplici informazioni riguardo alla Società e ai servizi, consultabile da tutte le persone interessate:



Il sito ha una sezione apposita denominata **"Amministrazione Trasparente"**, dove sono pubblicate le indicazioni di legge, i documenti, le informazioni e i dati concernenti l'organizzazione dell'amministrazione, le sue attività e le relative modalità di realizzazione, secondo la norma vigente. Dal 2023 SMR dispone anche di un sito web <https://www.farmaciecomunalirovereto.it/> dedicato esclusivamente alle Farmacie al fine di fornire tutte le informazioni utili agli utenti.

I canali social attivi sono:

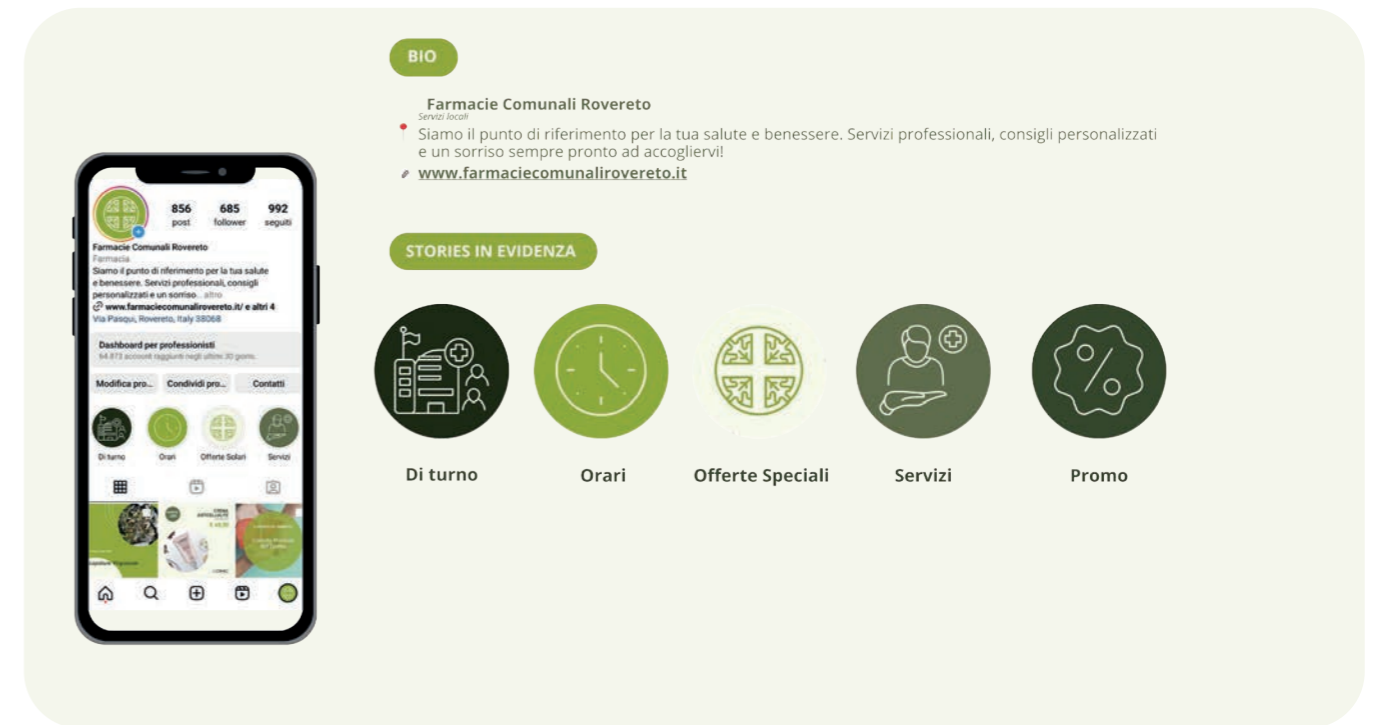
- **Facebook Farmacie Comunali Rovereto:** attivo dal maggio 2013; la pagina è stata interamente rivista nel luglio 2023 ha raggiunto i 2.300 follower con più di 2.200 “Mi piace”;
- **Facebook SMR:** attivo dal febbraio 2020; la pagina attivata con 250 follower a fine 2020 ha raggiunto 500 follower a fine 2023.
- **Instagram SMR:** attivo dal giugno 2022; la pagina ha raggiunto a fine nel 2023 il numero di 500 follower. Questa pagina è stata aperta perché sempre più persone sono presenti in questo canale social e permette di sponsorizzare i servizi di SMR, arrivando a qualsiasi target, dalle persone più giovani a quelle più anziane.
- **Instagram Farmacie Comunali Rovereto:** attivo dal maggio 2019; la pagina è stata interamente aggiornata nel luglio 2023 e ha raggiunto 536 follower con la pubblicazione di 800 post a fine 2023.
- **LinkedIn SMR:** attivo dal 2023, attraverso questo canale vengono veicolate principalmente le promozioni e le informazioni relative agli avvisi di selezione di nuovo personale pubblicati da SMR.



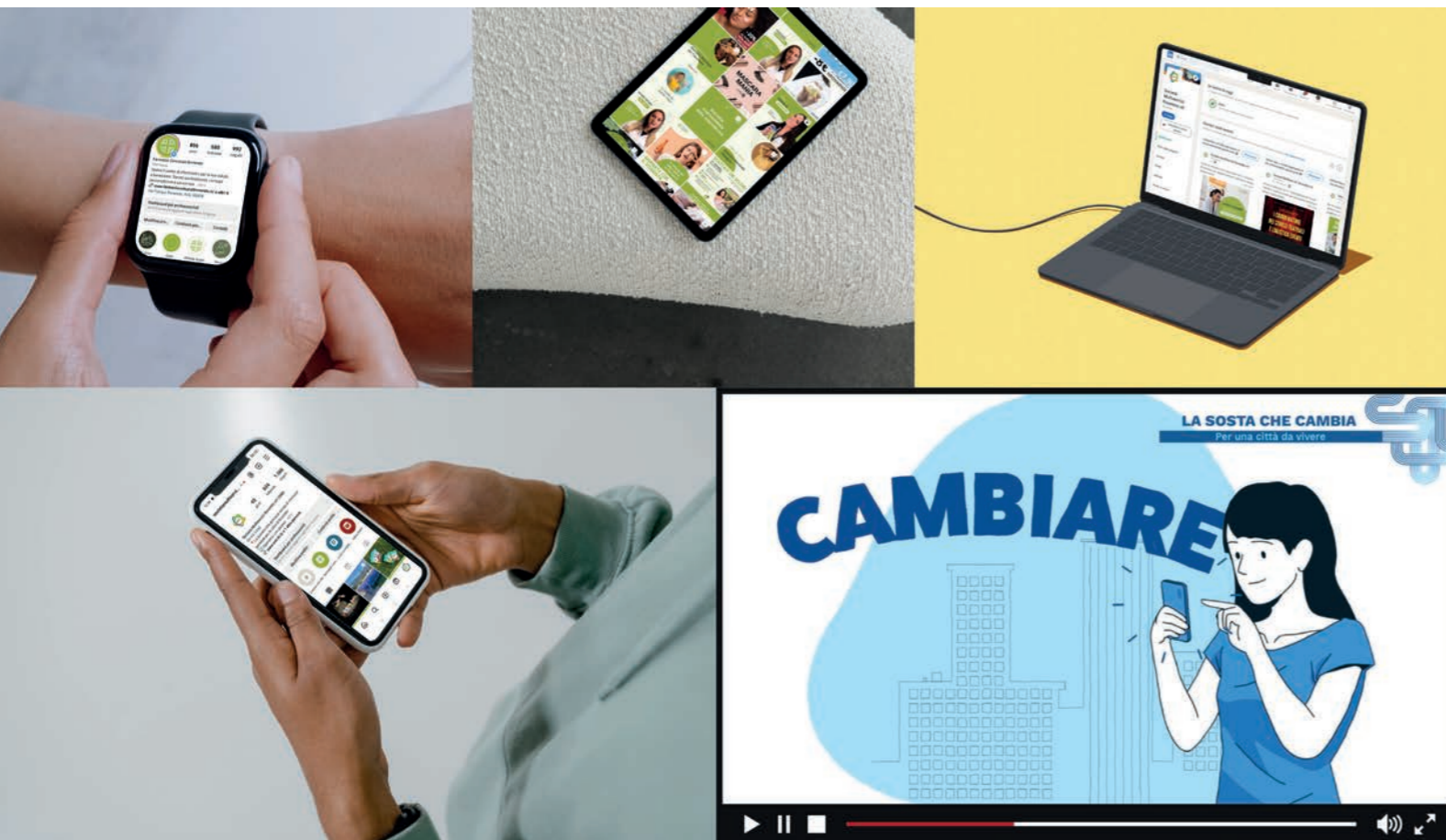
Profilo Instagram SMR



Profilo Instagram Farmacie Comunali Rovereto



Essere attivi e presenti sui social permette alla Società di farsi **co-noscere** e far conoscere i propri servizi, generando fiducia e attenzione nell'utente e nel cittadino; per raggiungere tali obiettivi mantiene e dà continuità alle attività attraverso la qualità dei contenuti pubblicati e l'interazione con i followers. Le strategie di pubblicazione di contenuti sui canali social sono oggetto di pianificazione e attenta gestione da parte dell'ufficio marketing il quale, per la creazione dei contenuti, coinvolge gli stessi operatori e operatrici dei singoli servizi della Società. SMR si è dotata di un **regolamento per la comunicazione e l'utilizzo dei social media**, che devono essere utilizzati in coerenza con le funzioni e gli obiettivi statutari della società e seguire i principi della correttezza, della buona educazione e del buon senso.



Campagne attivate da SMR

SMR ha attivato alcune campagne per la promozione e la sensibilizzazione di alcuni servizi, soprattutto per raggiungere e farsi conoscere dai cittadini e dai portatori d'interesse delle Società.



SERVIZIO SOSTA E MOBILITÀ

Nel 2022 sono entrate in vigore le nuove tariffe per la sosta nella città di Rovereto, in superficie ed in struttura, con l'obiettivo di **modificare le abitudini e i comportamenti degli utenti del servizio, puntando ad una mobilità sostenibile**. Per questo motivo, nel corso dell'estate, è stata avviata una campagna di comunicazione denominata **"La sosta che cambia"**, finalizzata ad informare ed istruire cittadini e utenti di Rovereto sulle differenti opzioni della sosta. Questa campagna ha visto la pubblicazione e diffusione attraverso i *social media* di alcuni contenuti video e post sponsorizzati e realizzati *ad hoc*, l'affissione di manifesti nelle bacheche urbane e nelle strutture in gestione, l'affissione di cartellonistica su autobus delle linee urbane, la diffusione di volantini e pieghevoli presso tutti gli esercizi cittadini, con la collaborazione di alcune categorie economiche locali.

Da dicembre 2022 a febbraio 2023, il Comune di Rovereto ha deliberato **l'agevolazione della sosta in struttura** valevole il giorno del sabato a favore dei clienti degli esercizi commerciali del centro. Successivamente, anche a fronte delle analisi fornite da SMR, l'agevolazione è stata estesa ai giorni dal lunedì al sabato e prorogata fino al 31 dicembre 2023. A seguito di tale iniziativa e con la volontà di promuovere l'opzione di sosta nei parcheggi in struttura del centro cittadino quale alternativa più razionale rispetto alla sosta in superficie, nell'estate 2023 è stata avviata la campagna **"ParcheGGia! Sei in centro"** che ha puntato sulla conoscenza dei parcheggi e sulla loro vicinanza al centro. Nel mese di dicembre si sono allestiti dei presidi in città con l'intento di informare i cittadini coinvolgendoli in un quiz sulla conoscenza dei tempi di percorrenza dai par-

cheggi in struttura ad alcune destinazioni note del centro. A fronte della loro partecipazione, ai cittadini è stato consegnato un gadget e un ticket per due ore di sosta gratuita.

Contestualmente è stata lanciata una **sfida** sui canali *social* di SMR, che consisteva nel girare un video mentre si racconta il **percorso intrapreso** da un parcheggio in struttura ad una meta del centro. Il partecipante con il video più interessante, a giudizio di una commissione indipendente, è stato premiato scegliendo tra tre diversi pacchi offerti dalle Farmacie Comunali di Rovereto, oltre ad un carnet di ticket per 30 ore di sosta gratuita in un parcheggio a scelta del centro. L'evento è stato promosso attraverso manifesti cartacei, promozioni sul sito e social e con l'intervento di una nota *influencer* locale, Guenda. Questa challenge ha avuto un effetto positivo sull'aumento di *follower* sui social e sulle visualizzazioni dei canali social.

A seguito del buon riscontro ottenuto dagli esercenti del centro e dagli utenti, l'agevolazione delle **due ore gratuite** nei parcheggi in struttura, a fronte di un acquisto in un negozio del centro, è stata prorogata al **20 giugno 2024**.

Nel corso del 2024 si sta dando ulteriore seguito alla campagna **"ParcheGGia! Sei in centro"** tramite nuove iniziative promozionali e comunicative.



SERVIZIO FARMACIE

Nel 2022 SMR ha avviato un **piano di rilancio del settore farmacie** a seguito dei risultati di un'indagine a campione condotta sull'utenza e sulla cittadinanza di Rovereto volta a individuare le aspettative, i bisogni e il grado di soddisfazione del servizio delle farmacie comunali. Il piano ha previsto quali azioni principali: il **rebranding** integrale dell'immagine coordinata, la definizione di un nuovo ampio catalogo di servizi in farmacia, il **restyling** dei locali e delle insegne e l'avvio di un progetto di comunicazione digitale ed il nuovo sito web www.farmaciecomunalirovereto.it.

Il sito web, dal carattere informativo e giovanile, contiene tutte le notizie riguardanti il presidio farmaceutico ma anche rubriche informative legate alla salute delle persone con contenuti autorevoli, comprensibili e leggeri. L'obiettivo è raggiungere tutta la clientela, sia quella che comunica attraverso i social, sia quella rimasta fedele all'opuscolo cartaceo. A corollario, i profili **social** come Instagram e

Facebook sono utilizzati per pubblicizzare prodotti in offerta presso le Farmacie Comunali oppure promuovere giornate di **screening** e di analisi del benessere della persona, organizzate periodicamente nelle farmacie.

Vengono inoltre effettuate delle **"dirette social"** con il coinvolgimento di figure professionali esterne (fisioterapista, nutrizionista, ecc.) con lo scopo di informare, dare dei giusti consigli e acquisire nuovi clienti.

Ulteriori iniziative di comunicazione pianificate nel 2023 ed avviate nel 2024 riguardano i **servizi teatrali** e le **strutture cimiteriali**. Tra gli **obiettivi 2023-2024** vi è quello del **miglioramento della comunicazione e della promozione delle attività e dei servizi** finalizzate alla crescita della reputazione aziendale e alla fidelizzazione dell'utente, del cittadino e degli stakeholder.



www.farmaciecomunalirovereto.it



Il piano di miglioramento

L'attività di pianificazione e monitoraggio degli obiettivi ed indicatori, rappresentata nel piano di miglioramento, è centrale per una crescita durevole dell'organizzazione nonché un valido strumento di supporto alle decisioni. A seguire, in sintesi, la presentazione dei principali indicatori/obiettivi che SMR intende monitorare periodicamente, a partire dal 2024, nell'ambito delle attività previste dal Sistema di Gestione Integrato ed in coerenza con gli impegni delle Carte dei Servizi pubblicate dalla società.

PROCESSO/ SERVIZIO	DESCRIZIONE INDICATORE DI PERFORMANCE	SPECIFICA INDICATORE	PARAMETRO DI RIFERIMENTO - OBIETTIVO
RAPPORTI CON L'UTENZA	Accesso alle informazioni	Fonti di informazione	Caratteristiche delle strutture e dei servizi pubblicati sul sito web nella sezione dedicata
	Possibilità contatto per informazioni	Tempi di risposta/contatti	Immediato se telefonico e in orario di servizio Massimo 5 giorni lavorativi per e-mail
	Contatto di emergenza	Disponibilità personale reperibile	Reperibilità relativa alla manutenzione al numero telefonico dedicato
DIALOGO E COMUNICAZIONE CON LE PARTI INTERESSATE	Coinvolgimento parti interessate	Piano di engagement pluriennale	Ascolto parti interessate minimo 1 volta all'anno
	Diffusione del valore di SMR attraverso comunicazione etica e trasparente	Tempi di risposta/contatti	Pubblicazione atti sociali in sezione trasparenza sul sito Pubblicazione Bilancio Sociale con frequenza biennale
PERSONE E RISORSE UMANE	Formazione per area/servizio	Piano della Formazione 2024, per un totale di 1.400 ore	Realizzazione minima del 75% entro 31.12.2024

PROCESSO/ SERVIZIO	DESCRIZIONE INDICATORE DI PERFORMANCE	SPECIFICA INDICATORE	PARAMETRO DI RIFERIMENTO - OBIETTIVO
FARMACIE	Disponibilità del prodotto	Adeguatezza scorte e tempo di messa a disposizione	Caratteristiche delle strutture e dei servizi pubblicati sul sito web nella sezione dedicata
	Farmacovigilanza (segnalazione tempestiva delle reazioni avverse o indesiderate per tutti i prodotti acquistati in farmacia)	Tempo intercorrente fra arrivo della segnalazione e invio alle autorità competenti.	Entro il giorno successivo
	Consulenza e supporto sui presidi sanitari per anziani e malati cronici sia per le richieste che per la scelta dei presidi più idonei	Personale competente	Identificazione del farmacista
	Servizi di attenzione e riservatezza	Possibilità di interagire con il farmacista in un luogo separato per un confronto esauriente e riservato	Tutte le volte che si manifesta l'esigenza
	Informazioni sulla disponibilità di un prodotto generico o specialità equivalente con minore o nulla quota a carico del cittadino (medicinali SSN) o disponibilità di generico di minor prezzo per medicinali a pagamento.	Facoltà di scelta	In tutte le farmacie
	Attività di educazione sanitaria coinvolgendo scuole, associazioni, circoli culturali	Numero di iniziative	Almeno 1 intervento all'anno per ogni Comune sede di farmacia comunale
	Soddisfazione cliente	Indagine di soddisfazione cliente	Questionari online sul sito dedicato alle farmacie e in farmacia
		Gestione reclamo	Modulo di reclamo presente in farmacia. Presa in carico e chiusura reclamo entro 15 giorni.

PROCESSO/ SERVIZIO	DESCRIZIONE INDICATORE DI PERFORMANCE	SPECIFICA INDICATORE	PARAMETRO DI RIFERIMENTO - OBIETTIVO
SOSTA E MOBILITÀ	Cura e decoro parcheggi in struttura	Frequenza di controllo e verifica dello status aree (escluso park Urban City, la cui è competenza in carico alla proprietà).	Tutti i giorni per parcheggi Manzoni, Colli, Municipio, Ospedale. Altri parcheggi minimo 1 volta a settimana.
		Frequenza pulizia (escluso park Urban City, la cui competenza è in carico alla proprietà)	Secondo quanto stabilito dal "Piano pulizia parcheggi in struttura"
	Manutenzione ordinaria strutture	Programmazione	Minimo 75% degli interventi previsti nel "Piano Annuale degli Interventi di manutenzione"
	Funzionalità attrezzature, dispositivi di accesso e pagamento	Tempi di ripristino "fuori servizio" cassa automatica parcheggi in struttura	Massimo. 24 ore, salvo guasti gravi
		Tempi di ripristino guasti parcometri di superficie	Massimo 8 ore, salvo guasti gravi
		Tempi di ripristino danni a segnaletica verticale	Massimo 5 giorni lavorativi
	Soddisfazione cliente	Indagine di soddisfazione relativa ai clienti abbonati al parcheggio in struttura	Minimo 1 volta all'anno.
		Gestione reclamo	Modulo di reclamo online. Presa in carico e chiusura reclamo entro 15 giorni.

PROCESSO/ SERVIZIO	DESCRIZIONE INDICATORE DI PERFORMANCE	SPECIFICA INDICATORE	PARAMETRO DI RIFERIMENTO - OBIETTIVO
IMPIANTI SPORTIVI E CULTURALI	interventi di manutenzione	Tempestività dell'intervento	Giornaliera su segnalazione di custodi e/o degli utenti. Entro 24 ore dalla disponibilità, in caso di approvvigionamento, di materiali/componenti o intervento di ditte specializzate.
	Cura e decoro aree esterne (di competenza S.M.R.)	Pianificazione	Piano di manutenzione annuale
	Gestione concessione	Tempi di risposta/evasione pratica	Entro 15 giorni dal nulla osta per le concessioni soggette a autorizzazione dell'amministrazione comunale. Entro 5 giorni lavorativi per le altre concessioni
	Pulizia struttura ove prevista da contratto	Frequenza	Giornaliera nei periodi di apertura. Al termine di ogni concessione per spogliatoi e servizi igienici. Minimo 1 volta all'anno pulizie periodiche generali.
	Attività e servizi	Numero disservizi segnalati dall'utenza Sale	Massimo 3% per semestre
		Nr. disservizi segnalati dall'utenza Palestre	Massimo 3% per semestre
	Soddisfazione cliente	Indagine di soddisfazione cliente (concessionario impianto)	Minimo 2 campagne all'anno
		Gestione reclamo	Modulo di reclamo online. Presa in carico e chiusura reclamo entro 15 giorni

PROCESSO/ SERVIZIO	DESCRIZIONE INDICATORE DI PERFORMANCE	SPECIFICA INDICATORE	PARAMETRO DI RIFERIMENTO - OBIETTIVO
SERVIZI TEATRALI	Contatto concessionari per gestione schede tecniche/MUE	Tempi primo contatto da presa in carico concessione/MUE	La società si impegna a comunicare preventivamente alla compagnia l'eventuale impossibilità di assolvere in tutto o in parte il servizio programmato per cause non dipendenti dalla propria volontà, fatti salvi i casi di forza maggiore
	Assistenza tecnico-logistica ai concessionari	Rispetto tempi di allestimento concordati	Minimo. 95% dei casi
	Servizio maschere presso il Teatro (sbigliettamento, accompagnamento al posto ed intervento in caso di richiesta)	Tempi di attesa	Massimo 15 minuti
	Servizio di guardaroba presso il Teatro	Tempi di attesa	Massimo 15 minuti
	Soddisfazione cliente	Indagine di soddisfazione cliente (concessionario impianto)	
Gestione reclamo			Modulo di reclamo online. Presa in carico e chiusura reclamo entro 15 giorni

PROCESSO/ SERVIZIO	DESCRIZIONE INDICATORE DI PERFORMANCE	SPECIFICA INDICATORE	PARAMETRO DI RIFERIMENTO - OBIETTIVO
SERVIZI CIMITERIALI	Cura e decoro cimiteri	Frequenza controllo e verifica dello status aree	Minimo 4 volte a settimana per cimitero San Marco. Minimo 3 volte a settimana per cimiteri Santa Maria, Borgo Sacco, Lizzana. Minimo 1 volta a settimana per cimiteri Noriglio e Marco
		Frequenza estirpazione meccanica-manuale erbe infestanti / sfalcio erba	Minimo 1 volta ogni 15 giorni durante la stagione di crescita
	Manutenzione ordinaria strutture	Programmazione	Minimo 75% interventi previsti nel "Piano Annuale degli Interventi di manutenzione"
	Operazioni funerarie	Tempestività programmazione servizio (Onoranze Funebri)	Immediata in orario di ufficio
	Gestione concessione loculi	Tempestività evasione pratica	100% delle richieste nel rispetto della normativa nazionale e locale
	Esumazioni ordinarie	Modalità e tempi di avviso e informazione utenti	Affissione di avviso pubblico in bacheca dei cimiteri del Comune interessato e sul sito entro il 31 ottobre dell'anno precedente. Tempo di preavviso a minimo 1 familiare (in forma scritta entro minimo 1 mese antecedente l'operazione; per i dettagli operazione (giorno e ora), in caso di interesse formalizzato del familiare, entro minimo 10 giorni).
	Estumulazioni ordinarie	Modalità e tempi di avviso e informazione utenti	Tempo di preavviso a concessionario o, in sua assenza, a minimo 1 familiare (in forma scritta entro minimo 1 mese antecedente l'operazione)

PROCESSO/ SERVIZIO	DESCRIZIONE INDICATORE DI PERFORMANCE	SPECIFICA INDICATORE	PARAMETRO DI RIFERIMENTO - OBIETTIVO
SERVIZI CIMITERIALI	Attività e servizi	Numero disservizi segnalati dall'utenza per cura e decoro cimiteriale	Massimo 3 segnalazioni all'anno per cimitero
		Numero disservizi segnalati dall'utenza per operazioni cimiteriali	Massimo 1% sulle operazioni per anno
	Soddisfazione cliente	Indagine di soddisfazione cliente (concessionario impianto)	Minimo 1 volta all'anno
		Gestione reclamo	Modulo di reclamo online. Presa in carico e chiusura reclamo entro 15 giorni.

PROCESSO/ SERVIZIO	DESCRIZIONE INDICATORE DI PERFORMANCE	SPECIFICA INDICATORE	PARAMETRO DI RIFERIMENTO - OBIETTIVO
SALUTE E SICUREZZA, AMBIENTE, QUALITÀ	Monitoraggio attuazione opportunità di miglioramento	Numero non conformità per Servizio (azioni correttive attuate)	Minimo 75% all'anno di quelle programmate
	Non conformità rilevate in fase di audit (interni ed esterni)	Numero non conformità per servizio (azioni correttive avviate)	Massimo 1% sulle operazioni Massimo 5 per semestre per singolo servizio Minimo. 90% all'anno
	Monitoraggio non conformità interne sui processi	Numero non conformità per servizio (azioni correttive avviate)	Massimo 5 per semestre per singolo servizio Minimo 90% all'anno
	Monitoraggio infortuni (non in itinere)	Numero infortuni superiori ai 10 giorni di assenza	Massimo 1 all'anno per servizio
	Monitoraggio ore di assenza per infortuni	% giorni di assenza per infortunio su numero di giorni lavorati nel servizio	Massimo 2% per semestre per singolo servizio
	Consumo risorsa idrica per struttura	Mc all'anno per Utenza	Non superiore alla media triennio precedente (a parità di immobili/attività gestiti)
	Consumo energia	kW all'anno per Utenza	Non superiore a media triennio precedente (a parità di immobili/attività gestiti)
	Consumo gas	Mc all'anno per Utenza	Non superiore a media triennio precedente (a parità di immobili/attività gestiti)
	Monitoraggio produzione rifiuti speciali	kg per CER per servizio	Non superiore a media triennio precedente (a parità di immobili/attività gestiti)

“

L'impegno costante nel soddisfare le esigenze e le aspettative degli utenti, attraverso la qualità e la sicurezza dei servizi offerti. L'attenzione al benessere delle collaboratrici e collaboratori nel raggiungimento degli obiettivi di Società Multiservizi Rovereto.



4 attenzione alle persone

L'occupazione

Le persone sono **patrimonio fondamentale** e **presupposto indispensabile** per la Società. I collaboratori incrementano e proteggono nel tempo la reputazione, la credibilità e il consenso verso la Società e favoriscono lo sviluppo dei servizi, il miglioramento dei rapporti con gli utenti, la creazione del valore a favore di tutti i portatori d'interesse e la creazione di nuove opportunità lavorative.

Il rispetto dei diritti umani, della personalità e della dignità di ciascun collaboratore sono essenziali per lo sviluppo di un ambiente di lavoro ispirato alla reciproca fiducia e lealtà, basandosi su una cultura inclusiva che riconosca e rispetti l'identità individuale. Il management della società si confronta e informa periodicamente le **Rappresentanze Sindacali Unitarie (RSU)** dei lavoratori.

SMR promuove una cultura etica basata su valori di correttezza, professionalità, tutela del cliente/utente e responsabilità; garantisce la tutela della salute e sicurezza sul lavoro, accrescendo la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili, anche mediante attività informative e formative. Inoltre, promuove la riservatezza dei dati e la privacy delle informazioni trattate relativa al personale, ai collaboratori, agli utenti e ai fornitori, nel rispetto delle previsioni di legge e degli obblighi di riservatezza. SMR ha fatto propri i seguenti principi nella gestione e nello sviluppo del personale:

- chiarezza organizzativa;
- comunicazione ed informazione chiara ed efficace, al fine di diffondere la cultura aziendale, la mission e gli obiettivi della Società;
- sviluppo della consapevolezza, spirito di servizio e spirito di squadra;
- valorizzazione della risorsa umana attraverso l'ascolto, il dialogo, il coinvolgimento e la motivazione;
- coerenza nella gestione del personale;
- incoraggiamento al consolidamento e all'ampliamento delle competenze anche tramite corsi di formazione;
- stabilizzazione dei rapporti di lavoro sul medio-lungo periodo;
- selezione di nuovo personale rispettando i principi della Società;
- tutela della sicurezza, della salute, del benessere psico-fisico dei lavoratori e degli utenti del servizio; accrescimento della consapevolezza dei rischi e promozione dei comportamenti responsabili;
- considerazione della conciliazione famiglia-lavoro;
- riconoscimento e valorizzazione del merito, dell'impegno e della natura del servizio secondo le pari opportunità;
- intrattenimento di relazioni sindacali volte al rispetto, la partecipazione e la collaborazione.

Il totale degli occupati in SMR nel 2023 è pari a 76 persone, di cui 50 con contratto a tempo indeterminato, 12 con contratto a tempo determinato e 14 con contratto temporaneo. In linea con la politica di sviluppo di SMR è importante sottolineare l'impegno profuso **nell'occupazione**, dando opportunità di lavoro stabile e offrendo occasioni di impiego stagionale e temporaneo a nuovo personale e a chi vuole approcciarsi al mondo del lavoro.

Considerando il **solo organico stabile** e in forza a SMR¹, nel 2023 il numero di persone occupate è pari a 52, con un andamento lineare rispetto agli anni precedenti. Esso include i contratti a tempo indeterminato (96%) e quelli a tempo determinato (4%).

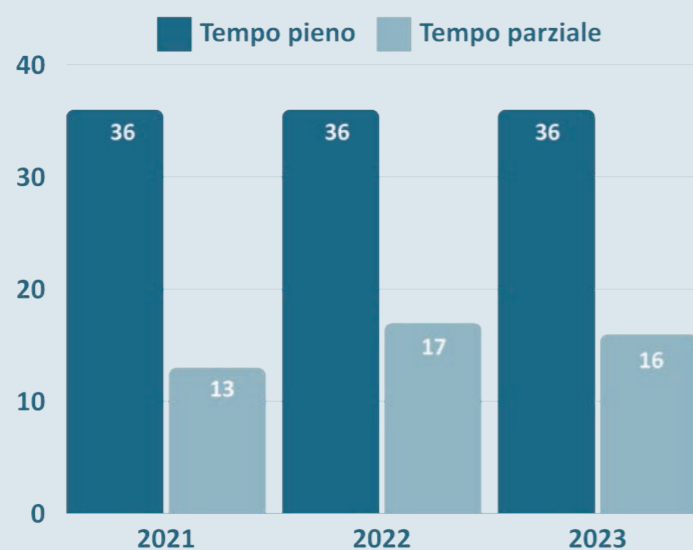
¹ Nelle elaborazioni del presente capitolo, al fine di effettuare raffronti omogenei e rappresentativi non vengono considerate le assunzioni a termine di durata limitata o i rapporti di lavoro con contratto intermittente di breve periodo. In tal senso non vengono conteggiate le assunzioni a termine nell'ambito del progetto di sostegno all'occupazione nonché i rapporti di lavoro con i collaboratori dei servizi "maschere di sala".

**Dipendenti per tipologia di contratto (n.)
2021-2023**



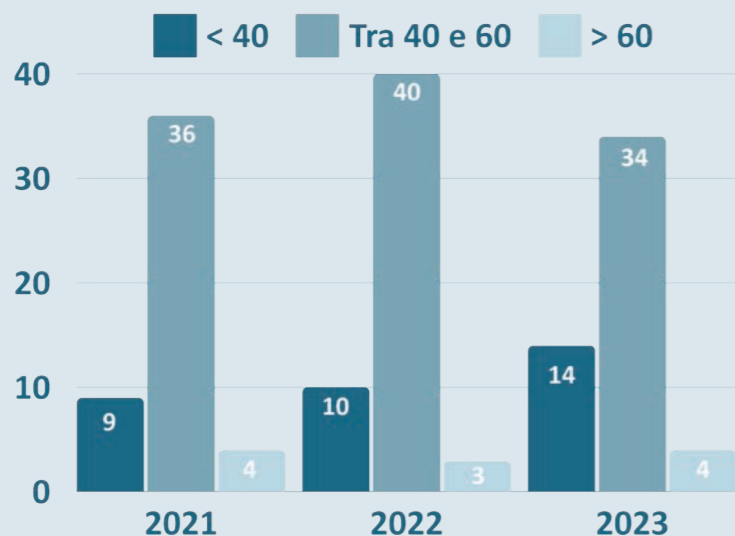
I dipendenti svolgono, nella maggior parte dei casi, un **tempo pieno**, andamento che si riscontra anche negli anni precedenti.

Dipendenti per tipo di orario (n.) 2021-2023



L'età media dei dipendenti, nel 2023, è di **49 anni** con un aumento a 14 unità dei dipendenti sotto i **40 anni**.

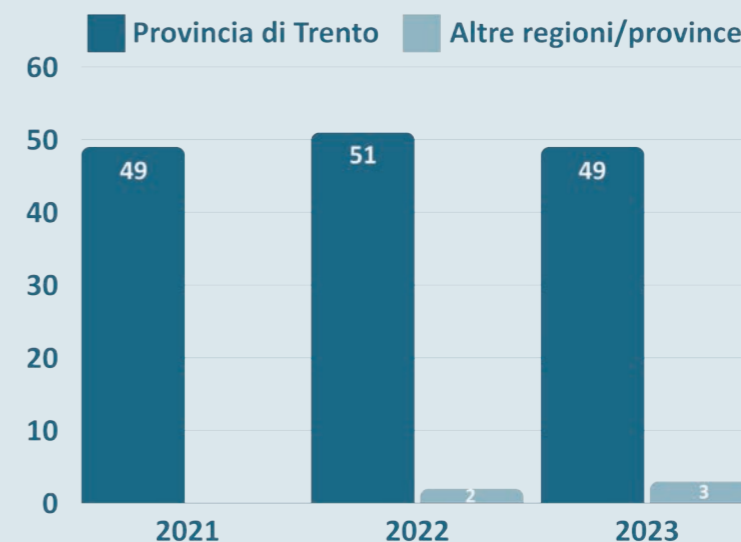
Dipendenti per fasce di età (n.) 2021-2023



I servizi forniti da SMR coprono un ampio spettro di attività, che esigono professionalità molto diverse tra loro. Al 31.12.2023 sono attivi **4 contratti collettivi nazionali di lavoro**: CCNL Farmacie, CCNL Multiservizi, CCNL Terziario e CCNL FSO. In merito all'area geografica di residenza, è rilevante notare che SMR dà lavoro per lo più **a persone**

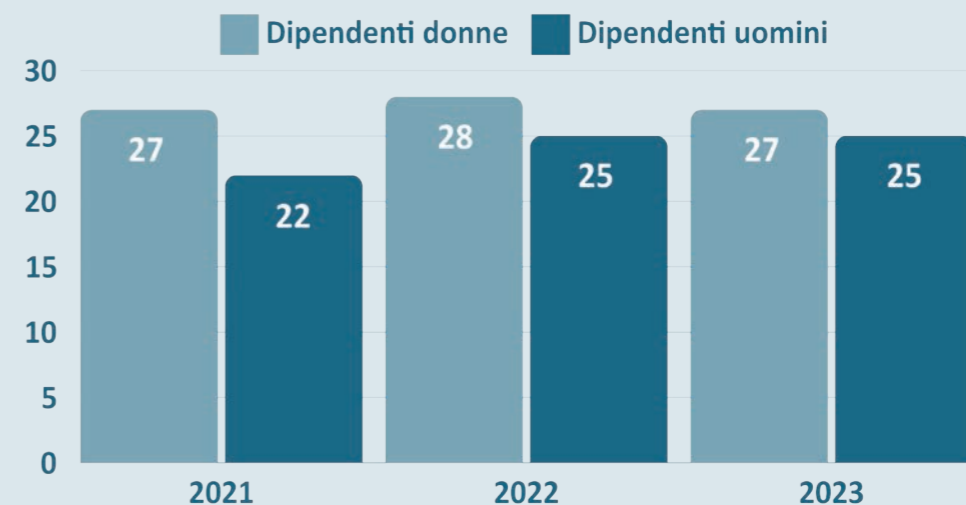
residenti sul territorio locale; il **94%** dei dipendenti **risiede nella Provincia Autonoma di Trento**, andamento che si riscontra anche negli anni precedenti. Inoltre, il **67%** dei dipendenti è **nato in Provincia di Trento**.

Dipendenti per area geografica di residenza (n.) 2021-2023



In merito al genere, le **donne rappresentano più della metà dell'organico (52% nel 2023)**; tale dato ha andamento costante nel biennio 2022-2023.

Dipendenti per genere (n.) 2021-2023



Nuove assunzioni e turnover

Nel 2023 sono stati assunti 5 nuovi lavoratori e 4 collaboratori hanno cessato il proprio rapporto di lavoro. Il **tasso di nuove assunzioni è del 9,62%** ed il tasso di **turnover del 7,69%**, in diminuzione rispetto al 2022. In termini assoluti, il numero di dipendenti cessati è simile al numero di nuovi assunti, testimoniando un equo ricambio del personale.

Assunzioni e cessazioni (n.) 2021-2023



Retribuzione annua lorda (RAL)

La **retribuzione annua lorda** indica il valore totale della retribuzione che il dipendente percepisce nell'arco di un anno. Più il rapporto di retribuzione è vicino ad 100, più sussiste **parità tra dipendenti uomini e dipendenti donne**. Mentre se il rapporto è maggiore di

100, significa che le donne hanno uno stipendio più alto degli uomini. In questo caso, il rapporto di retribuzione è calcolato considerando la media di retribuzione delle donne e degli uomini. I dipendenti sono suddivisi per contratto collettivo nazionale di riferimento.

405-2 Rapporto RAL Donne/Uomini¹

	2021	2022	2023
CCNL Farmacie			
Direttori Farmacia	112,4%	106,7%	104,5%
Farmacisti	104,5%	103,9%	116,6%
CCNL Terziario			
Liv. 3	96,3%	98,0%	96,4%
Liv. 4	100,9%	100,5%	NO
CCNL Multiservizi			
Liv. 3	107,3%	106,5%	116,5%
Liv. 2	86,5%	92,6%	89,9%

La salute e la sicurezza sul lavoro

SMR garantisce l'integrità fisica e morale dei propri collaboratori, condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro salubri e sicuri, nel pieno rispetto della normativa vigente. Per questo la **salute** e la **sicurezza sul lavoro** rappresentano una **priorità** per SMR, tenendo conto dei seguenti **principi e criteri** fondamentali:

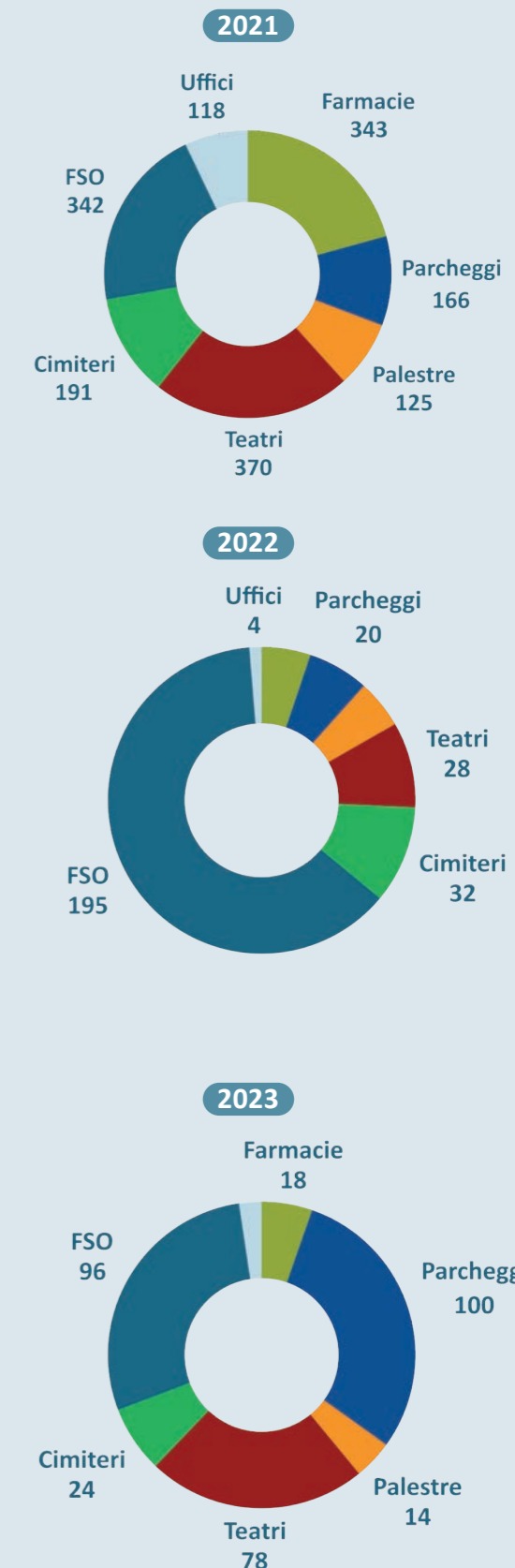
- evitare rischi;
- valutare i rischi inevitabili;
- combattere i rischi alla fonte;
- adeguare il lavoro all'uomo;
- tenere conto del grado di evoluzione della tecnica;
- sostituire ciò che è pericoloso.

SMR si impegna a diffondere e consolidare tra tutti i collaboratori la **cultura** della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili anche mediante adeguate istruzioni. Per questo la Società adotta una **gestione trasversale e integrata** della salute e della sicurezza con l'obiettivo di **migliorare la qualità della vita lavorativa** attraverso azioni di prevenzione e formazione continua.

La salute e la sicurezza sul lavoro è monitorata e aggiornata grazie al **Sistema di Gestione Integrato (S.G.I)** basato sullo standard ISO 45001 che ha l'obiettivo di predisporre luoghi di lavoro salubri e sicuri, prevedendo incidenti e/o malattie, eliminando i pericoli e minimizzando i rischi, al fine di migliorare le prestazioni relative alla salute e sicurezza sul lavoro.

Dal 2021 al 2023, SMR ha erogato **oltre 2000 ore di formazione** in materia di salute e sicurezza sul lavoro, al fine di mantenere **standard elevati**, dandone grande impulso nel 2021 e negli anni a seguire, garantendo le normali attività di mantenimento dei corsi obbligatori.

Ore di formazione salute e sicurezza sul luogo di lavoro per servizi (n.) 2021-2023



⁸ NB: il raffronto viene effettuato solo per quei livelli contrattuali ove si registra la presenza in pianta organica sia di Donne che di Uomini.

Tipologia e contenuti corsi in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro (ore)

	2021	2022	2023
Specifica per singola area	438	209	148
Pronto soccorso	638	32	28
Generale	168	48	20
Preposti	203	6	0
PES/PAV	64	4	80
DPI/PLE	100	4	30
RLS	8	8	8
Quota	36	0	0
Altro	0	0	24
Check	0	0	0
TOTALE	1655	311	338

N.B. La formazione e l'adozione delle procedure di **prevenzione e controllo delle emergenze** in materia di salute e sicurezza dei lavoratori di SMR rispecchia quanto emerge dall'andamento degli infortuni nel triennio, che sono solo 4 di lieve entità.

La formazione

SMR investe nella **formazione e nello sviluppo delle competenze** dei suoi dipendenti per favorire un clima positivo, collaborativo e per aumentare quelle che sono le *soft* e *hard skills*, al fine di prestare in modo ottimale ed efficiente i servizi affidati dal Socio Unico, Comune di Rovereto.

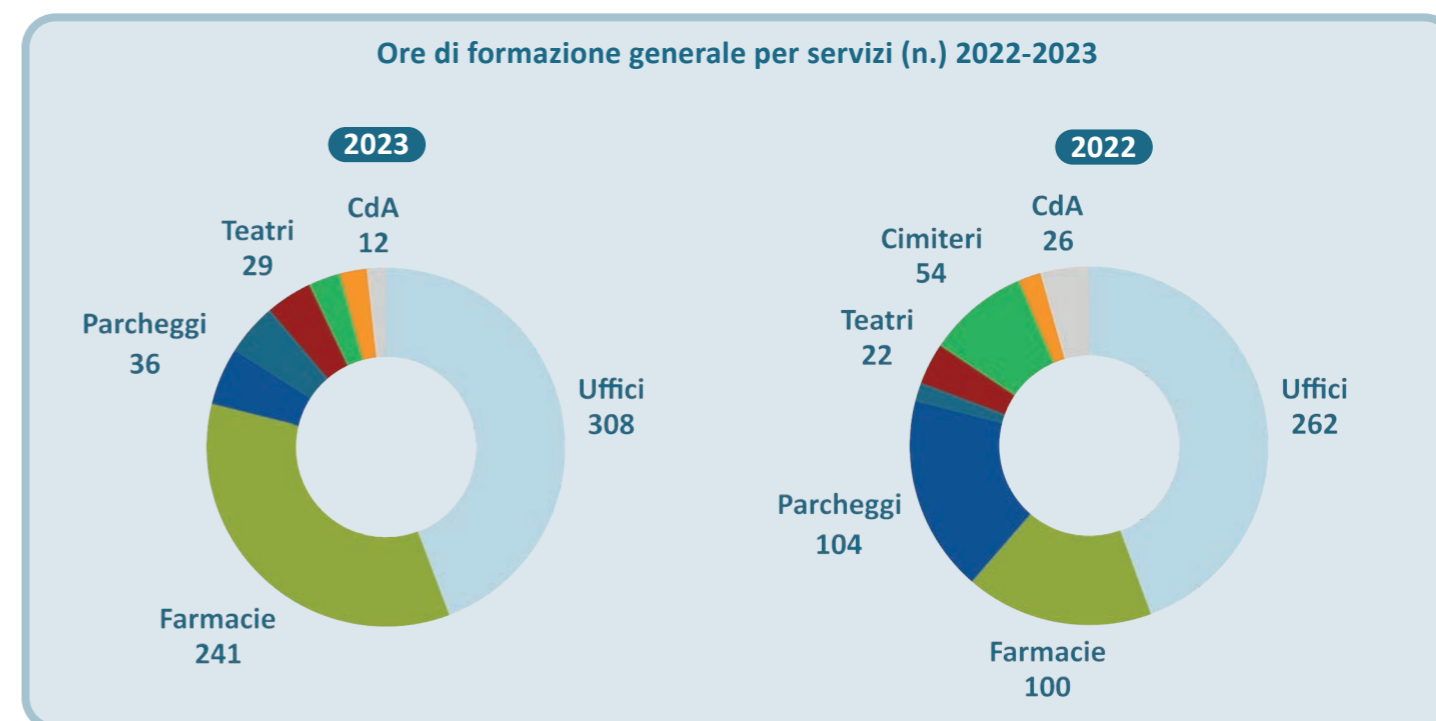
La **formazione generale**, nel **2023**, ha raggiunto **694 ore**, di cui **152 ore** hanno riguardato il Sistema di Gestione Integrato. Rispetto al 2022, sono aumentate le ore di formazione generale e progressivamente diminuite le ore riguardanti il Sistema di Gestione Integrato. In media sono state erogate, nel 2023, 9 ore per collaboratore.¹

ORE DI FORMAZIONE NON OBBLIGATORIA (n.)	2022	2023
Formazione generale	590	694
di cui per il Sistema di Gestione Integrato	572	152

I principali temi affrontati durante la formazione hanno riguardato:

- gestione relazione con l'utente;
- digitalizzazione;
- gestione di progetti e nuovi approcci organizzativi: ciclo divulgativo;
- trattamento dei dati in tema di privacy (GDPR);
- modello 231 e piano anticorruzione (DLGS 231/2001);
- diffusione procedure e obiettivi del Sistema di gestione integrato.

Osservando la formazione erogata ai collaboratori, nel 2023, la maggior quota (308 ore) è stata destinata ai collaboratori in forza presso gli **uffici**, a coordinamento dei servizi, seguiti dal servizio farmacie con un ammontare di 241 ore, in aumento rispetto al 2022 (+141 ore). In generale vi è un sensibile aumento anche per il servizio palestre, teatri e FSO.



⁹ Sono considerati tutti gli occupati, inclusi il servizio FSO e servizi teatrali.



Il Sistema di Gestione Integrato, il monitoraggio e la valutazione degli aspetti diretti ed indiretti, i fattori ambientali significativi ovvero prioritari che SMR tiene sotto controllo per il miglioramento continuo.



attenzione all'ambiente

Il Sistema di Gestione Integrato qualità, sicurezza, ambiente

Sempre più persone, sia come singoli cittadini, sia come individui facenti parte di una Società e di un Paese, hanno a cuore la tutela delle risorse naturali e dell'ambiente. SMR riconosce l'ambiente come un **bene primario della comunità**, per questo vuole contribuire alla sua salvaguardia. A tale scopo, programma le proprie attività ricercando un **equilibrio tra attività economiche ed esigenze ambientali**, nel rispetto delle disposizioni di legge e regolamenti applicabili.

Tutti i collaboratori di SMR devono **contribuire al processo di protezione dell'ambiente**, attraverso la diffusione e il consolidamento di una cultura della tutela ambientale e della prevenzione dell'inquinamento, sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili. Inoltre, SMR si impegna a perseguire l'obiettivo di ridurre l'impatto ambientale e di crescere seguendo e promuovendo la **cultura ESG**, a tutti i livelli e verso tutti i portatori d'interesse, al fine di soddisfare le esigenze degli utenti e della comunità e per garantire elevati standard di sicurezza per dipendenti e fornitori. SMR considera non solo l'ambiente, ma anche la salvaguardia del **patrimonio culturale e paesaggistico**, in quanto bene della comunità, perciò condanna ogni utilizzo improprio dei beni appartenenti ad esso come istituti e luoghi della cultura.

Dal 2021 SMR opera secondo modelli e procedure di cui si è dotata assumendo un proprio **Sistema di Gestione Integrato (Qualità-Sicurezza-Ambiente)**, certificato da parte dell'ente accreditato LRQA ed adatto alla propria organizzazione, alle attività svolte e alle proprie specializzazioni, al fine di dimostrare la capacità di fornire con regolarità servizi e prestazioni che soddisfano i requisiti degli Utenti e quelli relativi alla salute e alla sicurezza, garantendo una **gestione efficace** dei processi interni come stabilito dalla **Politica di qualità**.

Il Sistema di Gestione Integrato coordina e integra le **norme ISO** in materia di qualità, ambiente e sicurezza sul lavoro. Si tratta di una **sceita volontaria** che favorisce la visione globale delle aree relative alla qualità, all'ambiente e alla sicurezza, per attuare un processo di miglioramento continuo.

Il Sistema di Gestione Integrato (SGI) è composto da:

- sistema di gestione della **qualità (ISO 9001:2015)**;
- sistema di gestione **dell'ambiente (ISO 14001:2015)**;
- sistema di gestione **della sicurezza (ISO 45001:2018)**.

Gli **obiettivi** del Sistema di Gestione Integrato sono:

- monitorare e tenere sotto controllo i processi e le attività;
- semplificare i rapporti tra i diversi livelli dell'organizzazione, definendo ruoli e responsabilità;
- implementare un unico sistema relativo alla documentazione e alla gestione dei dati;
- ridurre gli impatti ambientali e i rischi nei luoghi di lavoro;
- valutare e monitorare i vari rischi connessi alle proprie attività;
- miglioramento continuo delle prestazioni aziendali;
- coinvolgimento di tutto il personale.

I benefici dell'adozione del Sistema di Gestione Integrato sono riferibili a più livelli: economico, strategico e organizzativo. SMR ha individuato e analizzato i fattori interni ed esterni (positivi e negativi) rilevanti per i suoi obiettivi strategici e che hanno influenzato la capacità di ottenere i risultati al fine di dare operatività al sistema, ponendosi come obiettivo quello di **elevare il livello di visione strategica**.

Il Sistema di Gestione Integrato è in **continuo aggiornamento** tramite la costante pianificazione degli **Audit** e del Riesame della Direzione, per affrontare le questioni interne ed esterne rilevanti per il suo scopo e la sua direzione strategica e che influenzano la capacità di raggiungere i risultati propri del Sistema. Inoltre, SMR monitora costantemente i fattori e si pone degli obiettivi, al fine di fornire servizi conformi alle esigenze dell'utente e del Sistema di Gestione Integrato. Di seguito l'elenco degli aspetti ambientali diretti ed indiretti che SMR monitora e gestisce.

RISPETTO AMBIENTALE DIRETTO	
CONSUMO DI ENERGIA	CONSUMO DI RISORSE
EMISSIONI ATMOSFERICHE	SUOLO E SOTTOSUOLO
RIFIUTI	RUMORE
SCARICHI IDRICI	TRASPORTO MERCI PERICOLOSE
CONSUMO RISORSE IDRICHE	SOSTANZE PERICOLOSE E LESIVE PER L'OZONO

RISPETTO AMBIENTALE INDIRETTO	
EMISSIONI DA INCENDIO	UTILIZZO DI RISORSE IDRICHE
RIFIUTI DELL'ATTIVITÀ DI PULIZIA	RIFIUTI DELL'ATTIVITÀ DI PULIZIA
RIFIUTI DALLA MANUTENZIONE DEI MEZZI	CONSUMO DI RISORSE (ACQUISTO PRODOTTI PULIZIA)
EMISSIONI IN ATMOSFERA PER RISCALDAMENTO	RIFIUTI DELL'ATTIVITÀ DI MANUTENZIONE ORDINARIA
CONSUMO DI COMBUSTIBILE ED EMISSIONI IN ATMOSFERA	RIFIUTI NON PERICOLOSI (ISOLA ECOLOGICA APERTA AGLI UTENTI)
SCARICHI CIVILI IN PUBBLICA FOGNATURA DA SERVIZI IGIENICI	

L'applicazione dei criteri minimi ambientali agli acquisti

I **Criteri Ambientali Minimi (CAM)** sono i requisiti ambientali definiti, al fine di individuare la soluzione, il prodotto o il servizio migliore sotto il **profilo ambientale** lungo il suo ciclo di vita, tenuto conto della disponibilità del mercato.

Oltre alla **valorizzazione della qualità ambientale** e al **rispetto dei criteri sociali**, l'applicazione dei Criteri Ambientali Minimi risponde anche all'esigenza di **razionalizzare i propri consumi** e la **riduzione della spesa collegata**. Ogni CAM è indirizzato ad una specifica categoria con la propria normativa ambientale di riferimento. SMR applica i Criteri Ambientali Minimi, **ai sensi della normativa vigente, dal 2021** ed è impegnata nel miglioramento delle competenze del proprio personale e nel miglioramento dei propri processi di selezione e controllo dei prodotti acquistati e dei servizi affidati.

I consumi energetici

SMR tiene conto dei consumi di **energia elettrica**, di **gas** e di **acqua** monitorando utenze e strutture di sua diretta responsabilità e gestione¹⁰. Nel 2023, il **consumo di energia elettrica** è pari a **481.835 kW**, in **diminuzione rispetto al 2022 del 9%**. Segue il consumo di **gas metano** con **16.562 Mc**, anch'esso in **diminuzione rispetto al 2022 del 9%** e di **acqua** con **7.845 Mc**, con un **risparmio del 7%** rispetto al 2022.

TOTALE CONSUMO ENERGIA ELETTRICA (KWh)	2021	2022	2023
Energia Elettrica	531.679	528.659	481.835
TOTALE CONSUMO GAS (Mc)	2021	2022	2023
Gas/metano	24.742	18.250	16.562
TOTALE CONSUMO IDRICO (Mc)	2021	2022	2023
Acqua	12.933	11.286	7.845

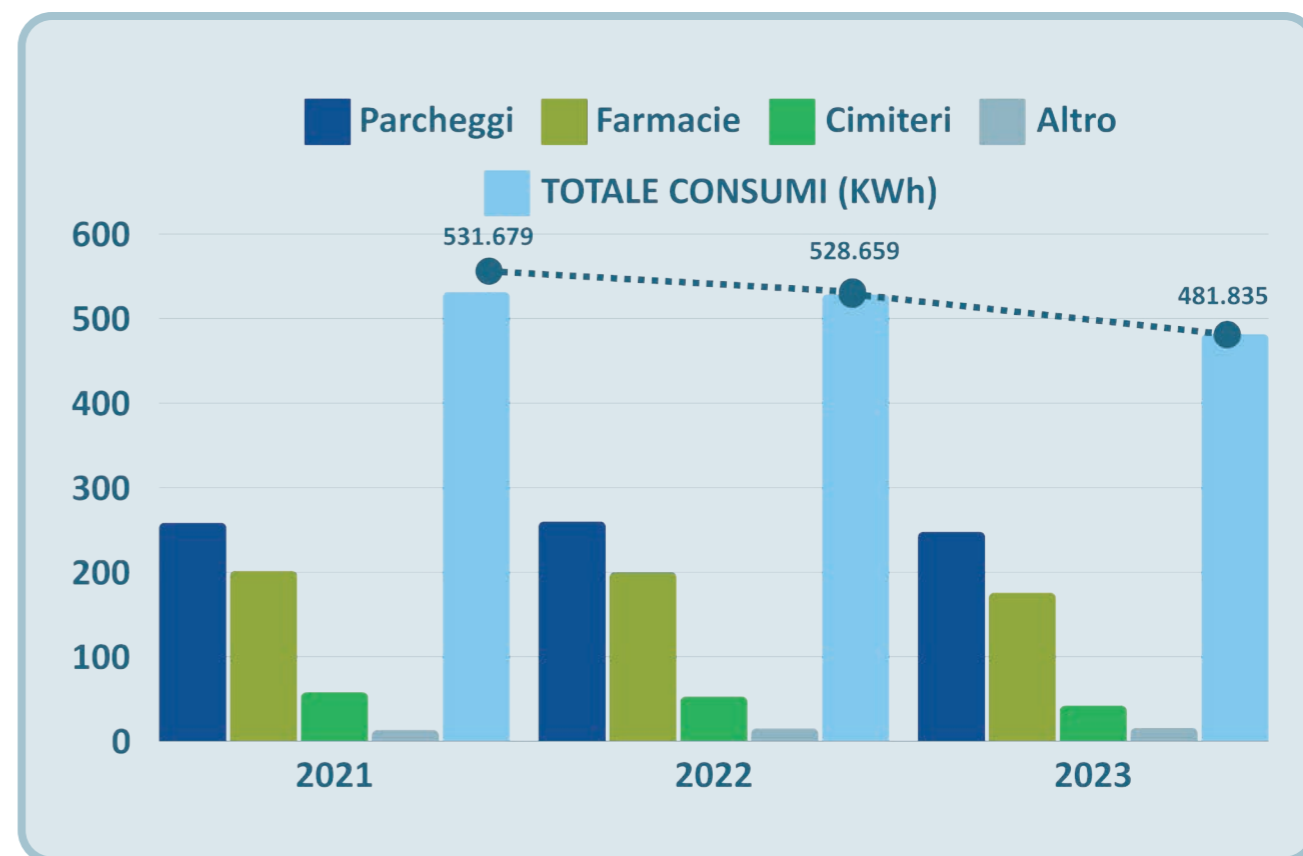
¹⁰ Nei prospetti del presente capitolo sono considerati i consumi relativi alle utenze gestite ed intestate alla Società; nel mentre non sono considerati i consumi delle utenze intestate alle Amministrazioni condominiali.

I consumi di energia elettrica

Nel 2023 i consumi totali di energia elettrica sono **481.835 Kwh**, in calo di 46.824 Kwh rispetto al 2022. Il servizio **parcheggi** è quello che ne consuma maggiormente (**247.917 Kwh**), seguito dalle farmacie (175.831 Kwh), dai cimiteri (42.136 Kwh) e infine da altri servizi (15.951 Kwh).

Rispetto al 2022 è il **servizio farmacie comunali** ad ottenere il risparmio più importante (**-24.085 Kwh**). Si registra, in generale, una diminuzione anche per il servizio parcheggi (-12.220 Kwh) e cimiteri (-10.963 Kwh). La tabella a seguire indica il dettaglio dei consumi per singolo servizio.

ENERGIA ELETTRICA (KWh)	2021	2022	2023
Parcheggi	258.661	260.137	247.917
Farmacie	201.635	199.916	175.831
Cimiteri	58.003	53.099	42.136
Altro ¹¹	13.380	15.507	15.951
TOTALE	531.679	528.659	481.835

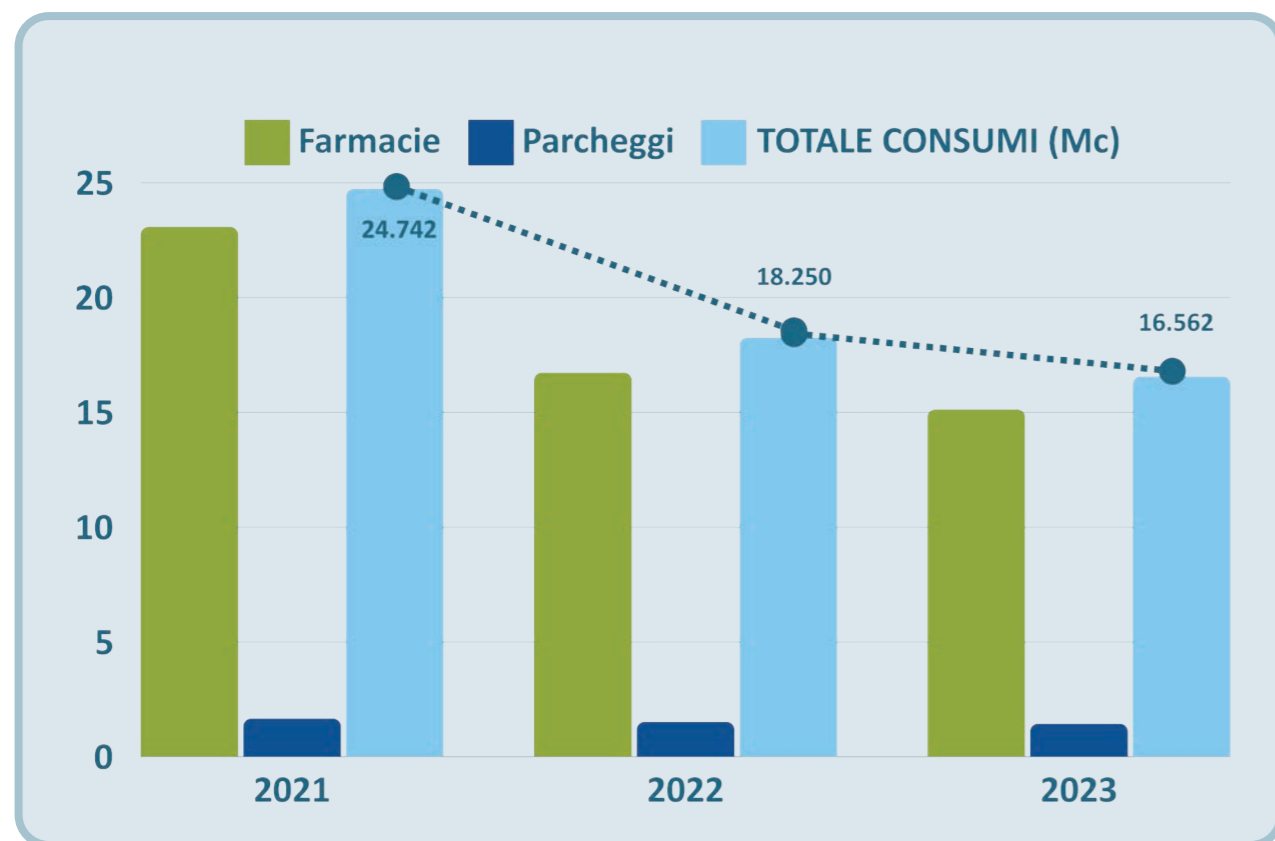


¹¹La voce altro comprende gli ulteriori servizi in gestione a SMR e gli uffici (ampliati nel 2023)

Consumi energetici per riscaldamento di sede ed impianti

Nel 2023, i consumi totali di gas metano ammontano a 16.562 Mc, in diminuzione di 1.688 Mc rispetto al 2022. Le farmacie sono il servizio che ne consuma di più (15.122 Mc), anche se registra il maggior decremento rispetto al 2022 (-1.608 Mc), seguite dai parcheggi (1.440 Mc).

GAS METANO (Mc)	2021	2022	2023
Parcheggi	1.664	1.519	1.440
Farmacie	23.078	16.731	15.122
Cimiteri	no utenze attive	no utenze attive	no utenze attive
TOTALE	24.742	18.250	16.562

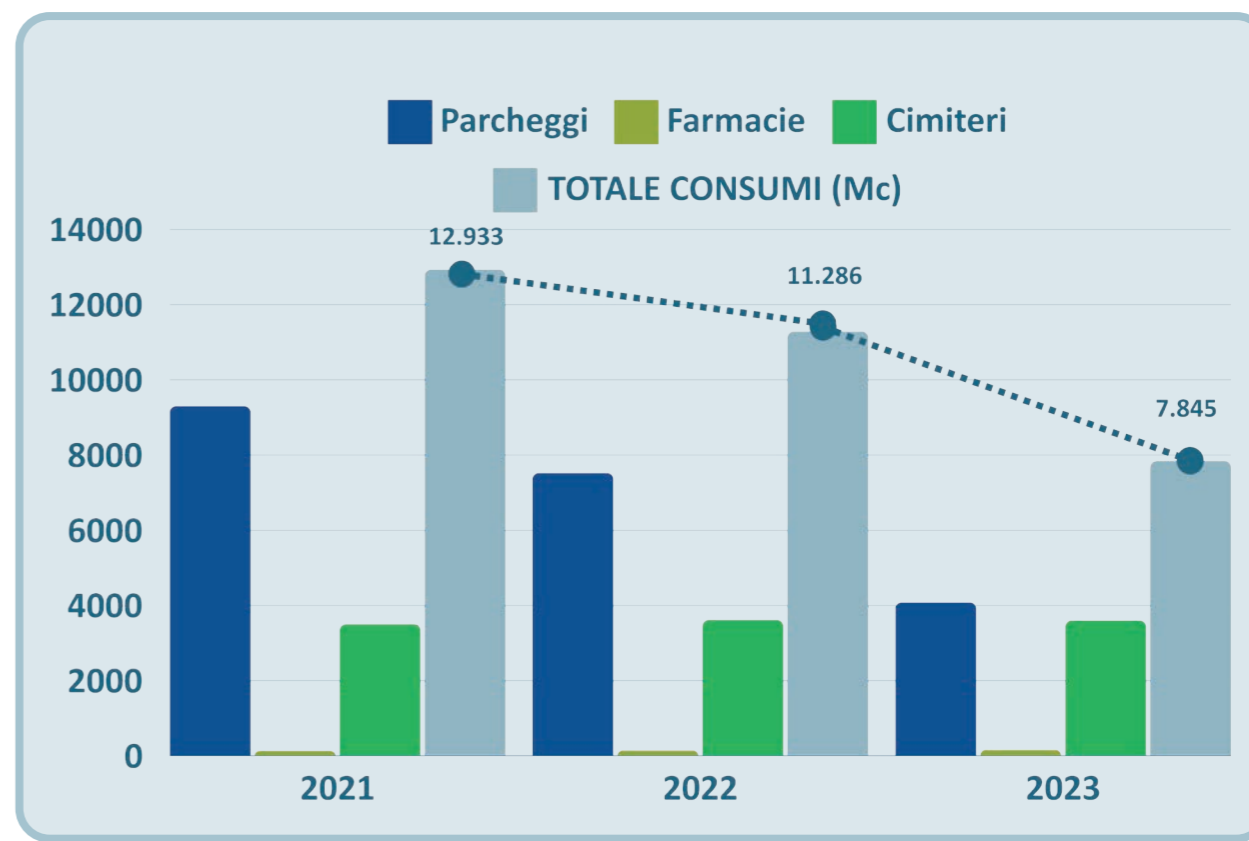


Consumi idrici

I consumi idrici si distribuiscono nel seguente modo:

ACQUA (Mc)	2021	2022	2023
Parcheggi	9.299	7.526	4.081
Farmacie	131	143	163
Cimiteri	3.503	3.617	3.602
TOTALE	12.933	11.286	7.845

Nel 2023, i consumi idrici totali ammontano a **7.845 Mc**, volmente in calo di 3.446 Mc rispetto al 2022, seguiti dai cimiteri (3.602 Mc) e in minima parte dalle farmacie (163 Mc). I consumi maggiori derivano dal servizio **parcheggi (4.081 Mc)**, note-



Gestione dei rifiuti

Le strutture gestite da SMR sono dotate di **servizi specifici** per la raccolta differenziata, come ad esempio, le isole ecologiche nelle aree parcheggi del Colle e Manzoni oppure con appositi contenitori per la raccolta differenziata. Presso i teatri è fatto divieto l'uso della plastica.

Farmaco scaduto

Le Farmacie Comunali di SMR svolgono **l'attività di raccolta dei farmaci scaduti**. Un servizio utile ai cittadini e all'ambiente per la corretta destinazione del farmaco scaduto, composto da una mescolanza di sostanze chimiche che non deve entrare in contatto con le acque di scarico domestiche o bruciato perché la combustione può generare sostanze nocive o tossiche. Per questo devono seguire un iter di smaltimento specifico. Il servizio è attivo dal **2011** presso tutte le farmacie. Il servizio, gestito da **Dolomiti Ambiente**, che ne fornisce il contenitore per la raccol-

ta. Il farmaco deve essere privo di imballaggio secondario (scatola) e del foglio illustrativo. Vengono raccolti flaconi di sciroppo, blister di compresse/ capsule, bustine, erogatori spray ecc. e collocati in un contenitore specifico in acciaio dove, all'interno, sono alloggiati altri contenitori di carta apposti forniti da Dolomiti Ambiente. I contenitori di carta, una volta pieni, sono chiusi, stoccati e ritirati con cadenza mensile e smaltiti da **ditte specializzate** nel rispetto della normativa vigente.

Gestione dei rifiuti prodotti

Il Sistema di Gestione Integrato di cui si avvale SMR ha tra i suoi obiettivi quello di **monitorare il consumo delle risorse naturali** e dunque il corretto smaltimento ed il monitoraggio dei rifiuti prodotti, la riduzione e il riuso rientrano nella politica di gestione di SMR.

Per la lettura e interpretazione dei dati di seguito riportati occorre considerare la natura delle attività gestite, che possono comportare la necessità di smaltimento rifiuti legata all'esecuzione di progetti di periodo e/o ad eventi straordinari cagionati da utenti.

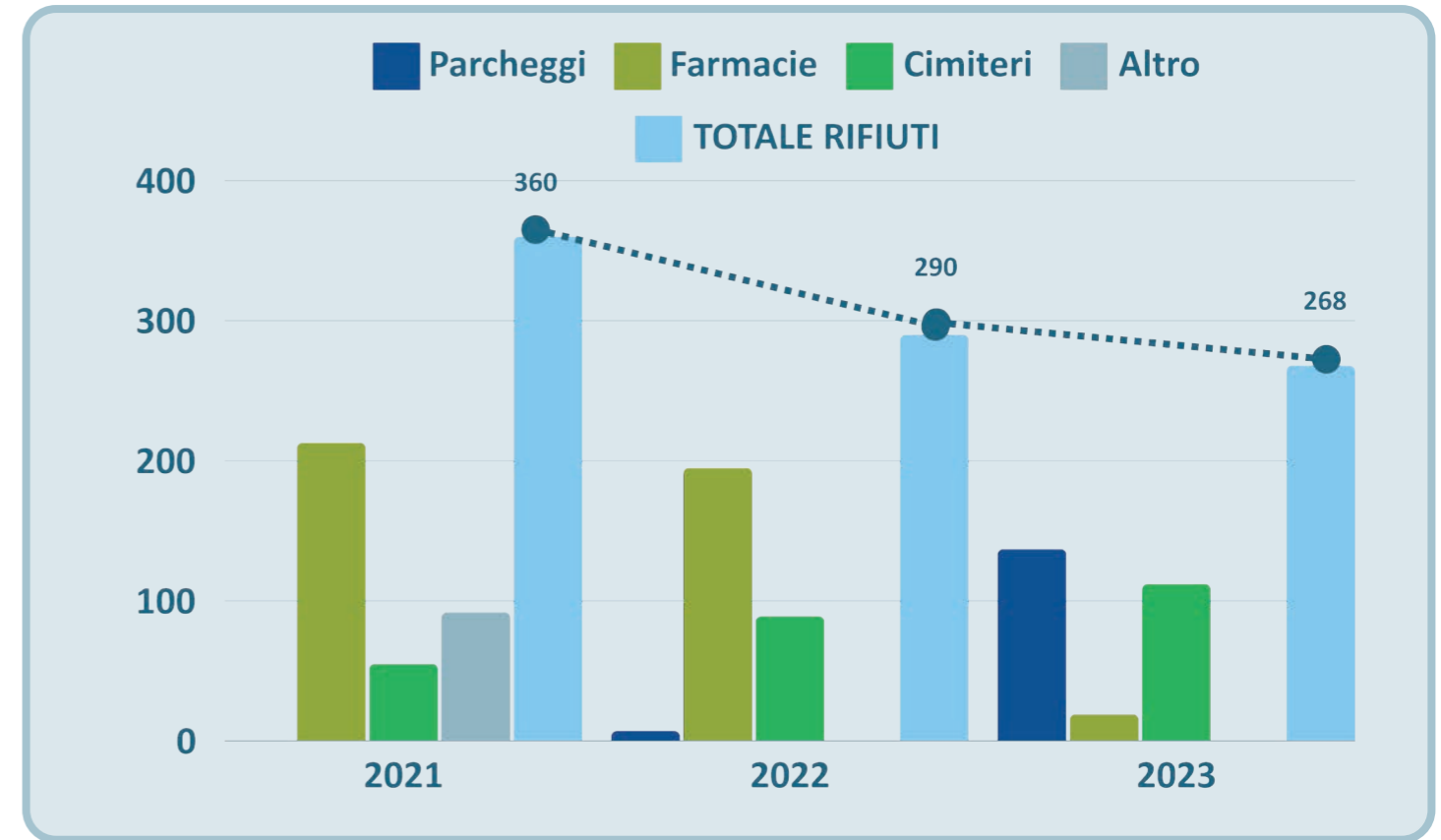
RIFIUTI PRODOTTI (kg)	2021	2022	2023
Parcheggi	2820 ¹²	7	137
Farmacie	213	195	19
Cimiteri	55	89	112
Altro ¹³	92	0	0
TOTALE	360	290	268

¹² il dato comprende i rifiuti gestiti in occasione di un evento straordinario connesso all'intervento effettuato in occasione di una perdita d'olio da parte di una autovettura di un utente in un parcheggio in struttura gestita dalla Società.

¹³ La voce "altro" comprende gli ulteriori servizi in gestione a SMR e gli uffici (ampliati nel 2023)

In generale, nel 2023, **i rifiuti prodotti** sono pari a **268 kg**.

Il servizio con la maggior quantità di rifiuti è quello relativo alla **sosta e alla mobilità (137 kg)**. I rifiuti prodotti da SMR, nel corso del triennio, hanno registrato il seguente andamento.

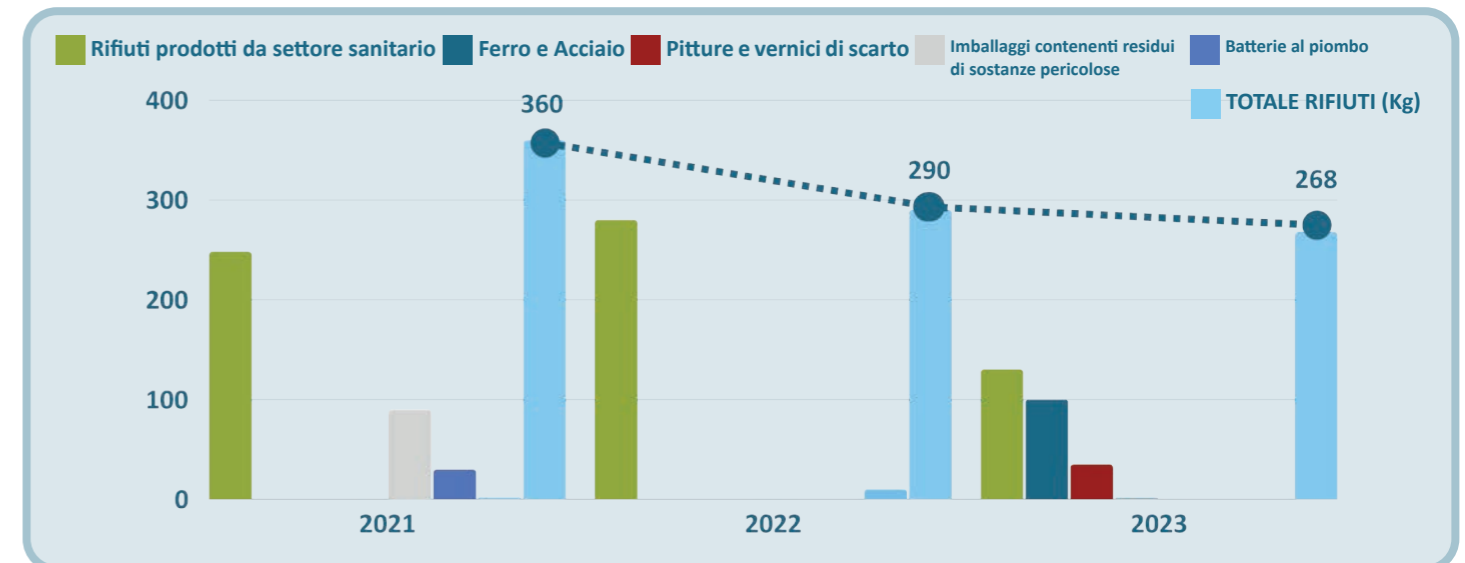


Il **rifiuto secco**, non differenziale e non pericoloso, per tutti i servizi di SMR viene **smaltito in modo ordinario** attraverso il **sistema di raccolta differenziata** posto in essere presso la città di Rovereto, mentre i rifiuti prodotti dalle farmacie, dalle aree sosta e cimiteri rientrano nei **rifiuti speciali**. I rifiuti cosiddetti "pericolosi" sono quelli contenenti olio, tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio, pitture e vernici di scarto, contenenti solventi organici o altre sostanze pericolose e vengono smaltiti secondo la normativa vigente. I rifiuti prodotti sono classificati utilizzando il **Modello**

Unico di Dichiarazione ambientale (MUD), istituito con la Legge n. 70/1994, modello che enti ed imprese devono presentare annualmente, indicando la quantità e la tipologia di rifiuti che hanno prodotto e/o gestito nel corso dell'anno precedente.

Nel **2023**, la maggior parte dei rifiuti prodotti proviene **dal settore sanitario (131 kg)**, seguiti da ferro e acciaio (100 kg), pitture e vernici di scarto (35 kg) e in minima parte da imballaggi metallici contenenti matrici solide porose pericolose (2 kg).

Le varie tipologie di rifiuti si classificano nel seguente modo:



Indice dei contenuti GRI

INDICATORI GRI STANDARD	CAPITOLO/PARAGRAFO	PAGINA	
Dichiarazione di utilizzo		4	
GRI 1 usato	GRI 1: Foundation 2021		
GRI Sector Standard applicabile	nessuno		
Informazioni generali			
L'organizzazione e le sue pratiche di rendicontazione			
GRI 2-1	Dettagli dell'organizzazione	Colophon La Governance	15
GRI 2-2	Entità incluse nel Bilancio sociale	Nota metodologica	4
GRI 2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica Colophon	4
Attività e lavoratori			
GRI 2-6	Attività, catena del valore e altre relazioni commerciali	Il settore di servizi e attività	40
GRI 2-7	Dipendenti	L'occupazione	
Governance			
GRI 2-9	Struttura e composizione della governance	La Governance	16
GRI 2-12	Ruolo del massimo governo nella supervisione della gestione degli impatti	I temi prioritari	16
Strategia, politiche e procedure			
GRI 2-22	Dichiarazione sulla strategia di sostenibilità	Lettera agli stakeholder	3
GRI 2-23	Impegni in termini di policy	Mission e valori	18
GRI 2-25	Processi per rimediare agli impatti negativi	I temi prioritari	10

Coinvolgimento degli stakeholder			
GRI 2-29	Coinvolgimento degli stakeholder	Il dialogo con gli stakeholder	10
Temi materiali			
GRI 3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	I temi prioritari di sostenibilità	10
GRI 3-2	Elenco temi materiali		10
GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	L'ascolto delle parti interessate	10
Performance Economica			
GRI 201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	Le principali performance economiche	35
GRI 204-1	Percentuale di spesa verso fornitori locali	I fornitori La presenza nazionale e internazionale	35, 40
Performance Ambientale			
GRI 302-1	Consumo di energia interno all'organizzazione	I consumi energetici	69
GRI 303-5	Consumo idrico	I consumi energetici	71
GRI 306-5	Rifiuti generati	La gestione dei rifiuti	72
Performance Sociale			
GRI 401-1	Nuove assunzioni e turnover	L'occupazione	59
GRI 403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	La salute e la sicurezza sul lavoro	63
GRI 403-5	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro		63
GRI 403-9	Infortuni sul lavoro		63
GRI 404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	La formazione	65



Società Multiservizi Rovereto S.r.l

Sede legale: Via Pasqui, 10

38068 Rovereto (TN)

Tel. +39 0464 630100

E-mail: segnalazioni@smr.tn.it

PEC: smr.tn@legalmail.it

www.smr.tn.it