

RELAZIONE ANNUALE 2017 e FOCUS 2018

Ai sensi dell'art. 5 della deliberazione istitutiva (DCC n. 39/02), l'Agenzia presenta annualmente all'Assemblea capitolina una relazione sullo stato dei servizi pubblici locali e sull'attività svolta. Tale obbligo istituzionale ha rappresentato e rappresenta per l'Agenzia il principale "momento" di dialogo e informazione nei confronti dei vertici politici ed amministrativi di Roma Capitale. Le relazioni annuali, pubblicate nel corso degli anni, hanno avuto l'indubbio pregio di descrivere in forma completa ed esaustiva lo stato dell'arte dei servizi pubblici capitolini, tanto da rappresentare una fonte scientifica consolidata e riconosciuta non solo in ambito romano. Tuttavia, proprio l'ingente mole di dati offerti in un unico documento ha più volte rallentato la piena fruizione e comprensione degli stessi da parte dei decisori politici, con la conseguenza che, spesso, i contenuti più "giornalistici" hanno preso il sopravvento alimentando il dibattito, e sovente anche la polemica, oscurando di fatto moltissime altre informazioni utili per rendere più efficiente ed efficace l'erogazione dei servizi pubblici. Pertanto, al fine di migliorare la fruibilità delle analisi condotte, si è deciso di adottare una nuova articolazione temporale per la pubblicazione dei vari contenuti secondo lo schema seguente:



A. RELAZIONE ANNUALE 2017

La Relazione annuale 2017 è composta da **analisi settoriali** e **analisi trasversali** i cui contenuti sono stati organizzati in modalità presentazione su formato Power Point.

Le informazioni relative ad ogni servizio/settore sono state rappresentate su slide secondo lo schema classico (grafico ed esplicazioni in forma sintetica) con l'obiettivo di fornire una visione riassuntiva adottando lo schema del "cruscotto di indicatori", ovvero:

- Affidamento e Contratto di servizio (criticità e punti di forza)
- Qualità erogata (confronto dei risultati annuali con gli obiettivi contrattuali; andamento degli indicatori negli ultimi 5 anni, in comparazione con il corrispettivo erogato da Roma Capitale, eventuale applicazione delle penali laddove previste)
- Qualità percepita (confronto fra qualità percepita nel tempo e andamento tariffario)
- Dati economici e di bilancio (confronti fra preventivi e consuntivi di costo; confronto fra investimenti realizzati e preventivati; confronto con LAS e costi standard)
- Benchmarking (dati disponibili principali città italiane RM, MI, NA, TO)

I settori interessati sono stati:

- Trasporto pubblico locale
- Igiene urbana
- Servizio idrico integrato
- Illuminazione pubblica
- Cultura
- Asili nido
- Farmacie comunali
- Servizi funebri e cimiteriali
- Verde pubblico
- Bioparco

Con un'ottica trasversale ai vari settori/servizi è stata inoltre sinteticamente illustrata (sempre in formato Power Point) una ricognizione:

- dello stato dei contratti di servizio e degli affidamenti
- della tutela dei diritti degli utenti (Carte dei servizi, analisi dei reclami, attività del tavolo di cui al Protocollo di intesa)
- dell'attività svolta nel 2017 dall'Agenzia (pareri, segnalazioni, studi, indagini, monitoraggi, collaborazioni con i vari dipartimenti)

B. FOCUS DI APPROFONDIMENTO

I servizi e i principali temi di interesse trattati dalla Relazione annuale saranno successivamente oggetto di singoli approfondimenti da presentare nel corso dell'anno 2018 con specifici eventi. In tale occasione si provvederà a presentare il lavoro svolto (pubblicato in formato PDF) seguito da un dibattito con il coinvolgimento di esponenti dell'Amministrazione capitolina, delle Aziende del Gruppo Roma Capitale, del mondo accademico, delle associazioni datoriali e dei consumatori. L'obiettivo di questi specifici approfondimenti condivisi è quello di indicare un metodo di lavoro che, partendo dall'analisi dei dati raccolti e passando per l'individuazione delle criticità e della loro causa, conduca comunque alla proposta di soluzioni possibili e sostenibili. Il tutto tenendo sempre presente il superiore interesse del cittadino utente.

Nel 2018 le linee di approfondimento riguarderanno i seguenti argomenti:

- Igiene urbana (marzo 2018)
- Trasporto pubblico locale (giugno 2018)
- Settore cultura (luglio 2018)
- Diritti degli utenti (settembre/ottobre 2018)