

1. ACoS e la qualità della vita a Roma

Una lettura trasversale

1.1 [Indagine sulla qualità della vita a Roma: andamento della percezione dei romani nel tempo](#)

1.2 [Mappe dei voti medi per aree CAP](#)

1.3 [Indagine sul sistema di reclami e segnalazioni di Roma Capitale](#)

Il ruolo istituzionale dell’Agenzia si esplica principalmente nei confronti dell’Assemblea Capitolina, del Sindaco e della Giunta, con lo scopo di raccogliere e mettere a sistema le informazioni derivanti da diverse fonti per dare un quadro sintetico e completo delle modalità di erogazione e fruizione dei servizi pubblici locali a Roma, dell’efficienza, dell’efficacia, della soddisfazione dei cittadini.

Mentre la struttura settoriale in cui è organizzata la Relazione Annuale consente di sviluppare gli approfondimenti tematici sui singoli servizi, questo capitolo iniziale è la sede per le considerazioni di carattere trasversale che interessano la qualità della vita dei romani.

Quest’anno vengono illustrati alcuni aspetti innovativi della [XVII Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma](#), somministrata a giugno e pubblicata sul sito ACoS a novembre del 2024, dandone però una lettura inedita ([§ 1.1](#)).

Inoltre, l’analisi 2024 è arricchita per la prima volta da una sezione dedicata alla rappresentazione grafica delle valutazioni medie, aggregate in base alle aree CAP di residenza degli intervistati, ulteriormente divise rispetto alla eventuale posizione interna o esterna rispetto al Grande Raccordo Anulare (GRA), di cui si rende conto nel [§ 1.2](#).

Il [§ 1.3](#) infine presenta gli esiti di una linea di indagine, inserita dal 2023, che mira ad approfondire l’efficacia dei sistemi istituzionali di gestione delle segnalazioni e dei reclami espressi dagli utenti in relazione ai servizi pubblici locali erogati direttamente o indirettamente da Roma Capitale.

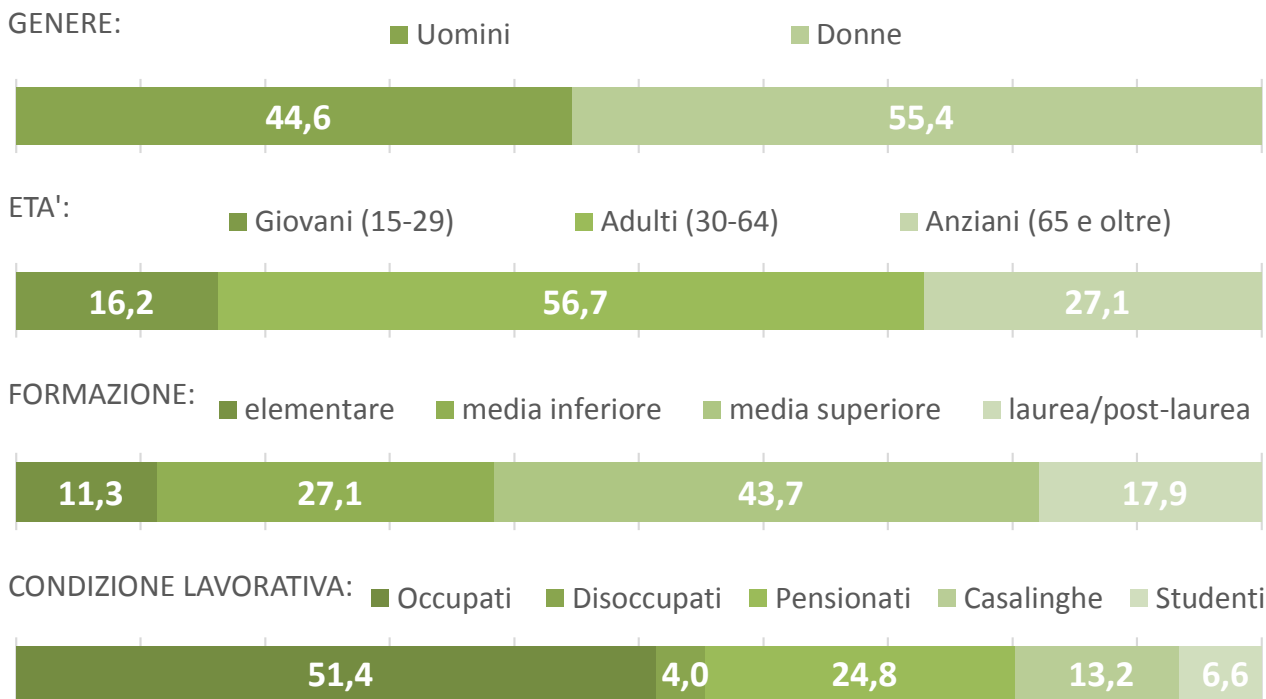
1.1 Indagine sulla qualità della vita a Roma: andamento della percezione dei romani nel tempo

La XVII Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma è stata somministrata a giugno del 2024. I risultati restituiscono in generale una città con aspettative e livelli di soddisfazione in tendenziale miglioramento.

L'indagine viene eseguita annualmente mediante metodo CATI, su un campione di 5.760 intervistati dai 15 anni in su, estratto in modo casuale e rappresentativo della popolazione romana per genere, fascia di età, titolo di studio, condizione occupazionale e territorio di residenza, secondo due letture differenti: una amministrativa (15 territori municipali) e una centro/periferia (4 zone concentriche, più il litorale).

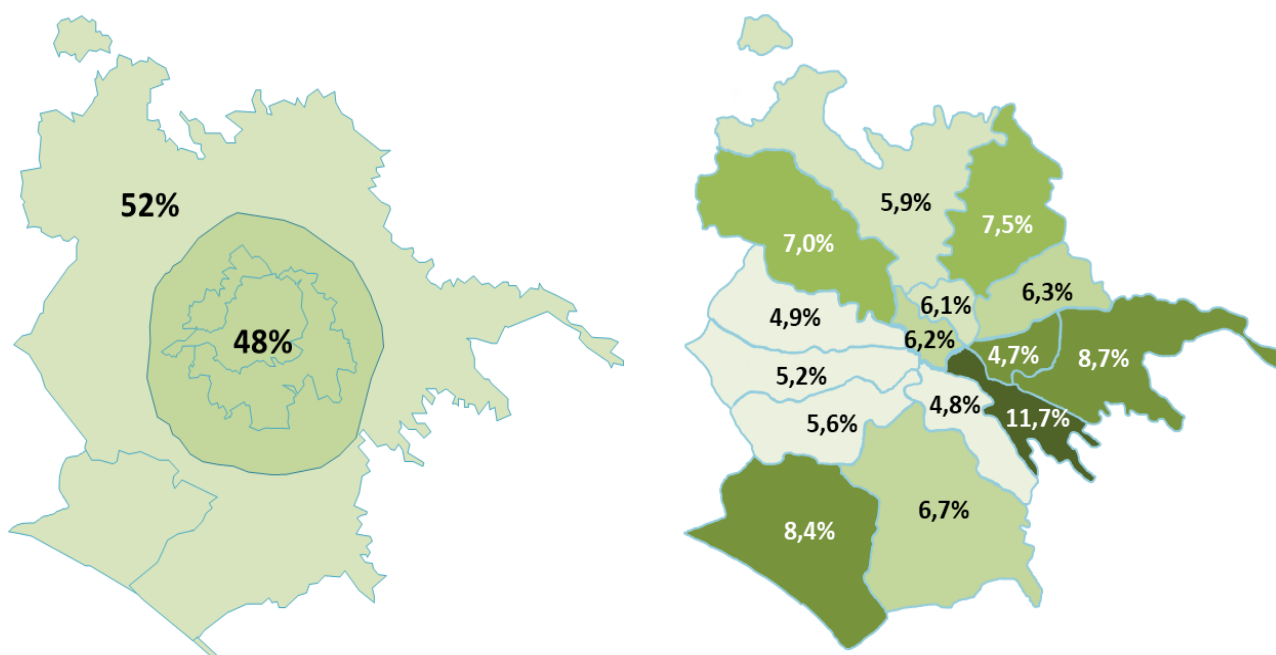
La Tavola 1.1 illustra la composizione del campione, rappresentativo anche a livello di municipio per caratteristiche anagrafiche, con una prevalenza femminile e delle fasce di età adulte e anziane. La Tavola 1.2 mostra invece la distribuzione territoriale degli intervistati, rispetto al GRA e per municipio.

Tavola 1.1 Caratteristiche anagrafiche del campione intervistato (2024)



FONTE: ACoS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.

Tavola 1.2 Distribuzione territoriale delle interviste (2024)

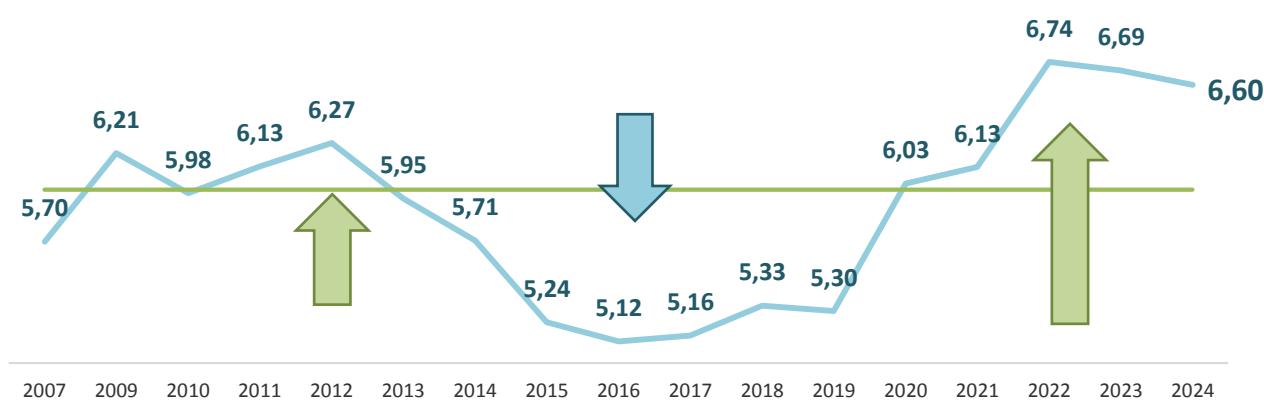


FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.

Il voto medio attribuito alla qualità della vita nella Capitale nel 2024 è stato 6,6. Prosegue la fase di valutazioni più che sufficienti rilevata a partire dall'anno pandemico, anche se nell'ultimo biennio si assiste a una tendenza lievemente decrescente rispetto al massimo assoluto toccato nel 2022 (Tavola 1.3).

La prima variazione positiva del 2020 è stata letta alla luce dell'emergenza sanitaria – meno pesante a Roma rispetto ad altre grandi città italiane – e alla riduzione del traffico e del caos cittadino dovuta alle chiusure; la ripresa delle attività e un livello di traffico forse ancora inferiore al pieno regime, probabilmente insieme alle aspettative derivanti dal cambio di amministrazione, sembrano essere i fattori alla base dell'ulteriore incremento della soddisfazione dei romani nel biennio 2021-2022. La più recente flessione può essere invece imputata ai disagi derivanti dai lavori che interessano trasversalmente la città in vista del Giubileo 2025.

Tavola 1.3 La qualità della vita a Roma: andamento del voto medio



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.

Tavola 1.4 Recente andamento del voto medio sulla qualità della vita a Roma per municipio

Qualità della vita a Roma	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	ROMA
maggio 2019	5,0	5,3	5,5	5,3	5,1	5,3	5,3	5,3	5,2	5,5	5,4	5,4	5,4	5,4	5,1	5,3
maggio 2020	6,3	6,1	6,1	6,0	5,8	6,0	6,1	6,0	6,1	5,9	6,0	6,1	5,9	6,1	6,0	6,0
ottobre 2020	6,0	6,0	6,0	5,9	5,9	5,9	6,1	6,0	6,1	5,8	5,9	6,1	6,2	6,0	6,0	6,0
ottobre 2021	6,4	6,2	6,2	6,2	6,1	6,2	6,2	5,9	6,1	6,1	6,0	6,0	6,1	6,0	6,1	6,1
maggio 2022	6,8	6,8	6,8	6,7	6,8	6,8	6,6	6,7	6,7	6,8	6,8	6,6	6,6	6,7	6,7	6,7
giugno 2023	6,9	6,7	6,5	6,6	6,7	7,1	6,7	6,6	6,4	6,5	6,7	6,7	6,6	6,6	6,7	6,7
giugno 2024	6,6	6,7	6,5	6,5	6,5	6,5	6,6	6,5	6,7	6,7	6,6	6,6	6,6	6,7	6,6	6,6

Scala voti: MIN 2 3 4 5 6 7 MAX

FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.

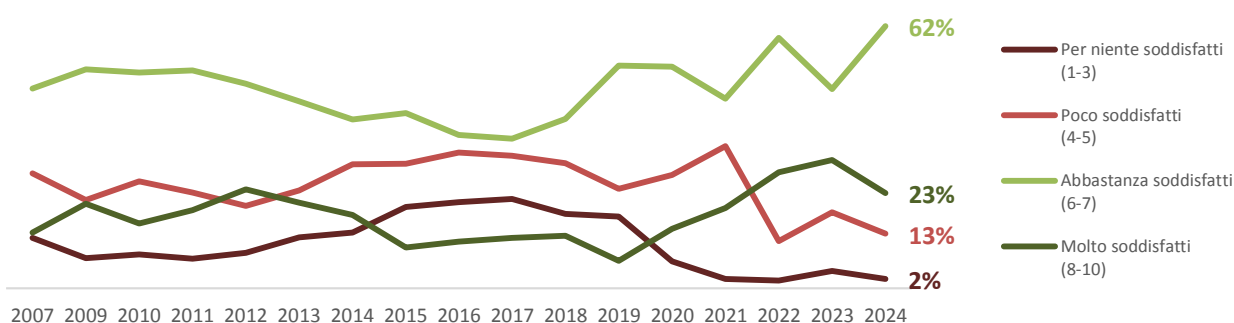
Per quanto riguarda i territori municipali, dal punto di vista dinamico si osserva una convergenza delle valutazioni fra il 6,5 e il 6,7. Rispetto al recente passato, la variazione più evidente riguarda l’attenuarsi di alcune valutazioni che precedentemente erano arrivate vicino al 7 (Tavola 1.4).

Raggruppando i voti in quattro categorie in base al valore crescente, si può interpretare la valutazione dei cittadini in termini di livello di soddisfazione: i voti dall’1 al 3 indicano un cittadino per niente soddisfatto; 4/5 poco soddisfatto; 6/7 abbastanza soddisfatto; da 8 a 10, molto soddisfatto. La Tavola 1.5 mostra come sono variate nel tempo le percentuali di intervistati riconducibili alle quattro categorie. Nel 2024, più di 8 cittadini su 10 si dichiarano complessivamente soddisfatti (85%), con un 23% che esprime alti livelli di soddisfazione. Rispetto al 2023, la quota dei cittadini complessivamente soddisfatti cresce dell’8%, anche se si assiste a un parziale trasferimento di valutazioni positive dall’eccellenza a una soddisfazione più tiepida. Diminuiscono corrispondentemente tutte le valutazioni negative, soprattutto quelle di scarsa soddisfazione (-5%), ma anche quelle fortemente critiche (-2%), che tornano ai valori minimi del 2022.

Dal punto di vista territoriale, il municipio con la percentuale massima di voti dal 6 in su è l’XI (87,7%), mentre il risultato più modesto è quello del municipio VI (82,3% di soddisfatti). Le macrozone presentano una variabilità dei residenti soddisfatti invece piuttosto limitata, fra l’85,8% del centro e l’84,4% del litorale.

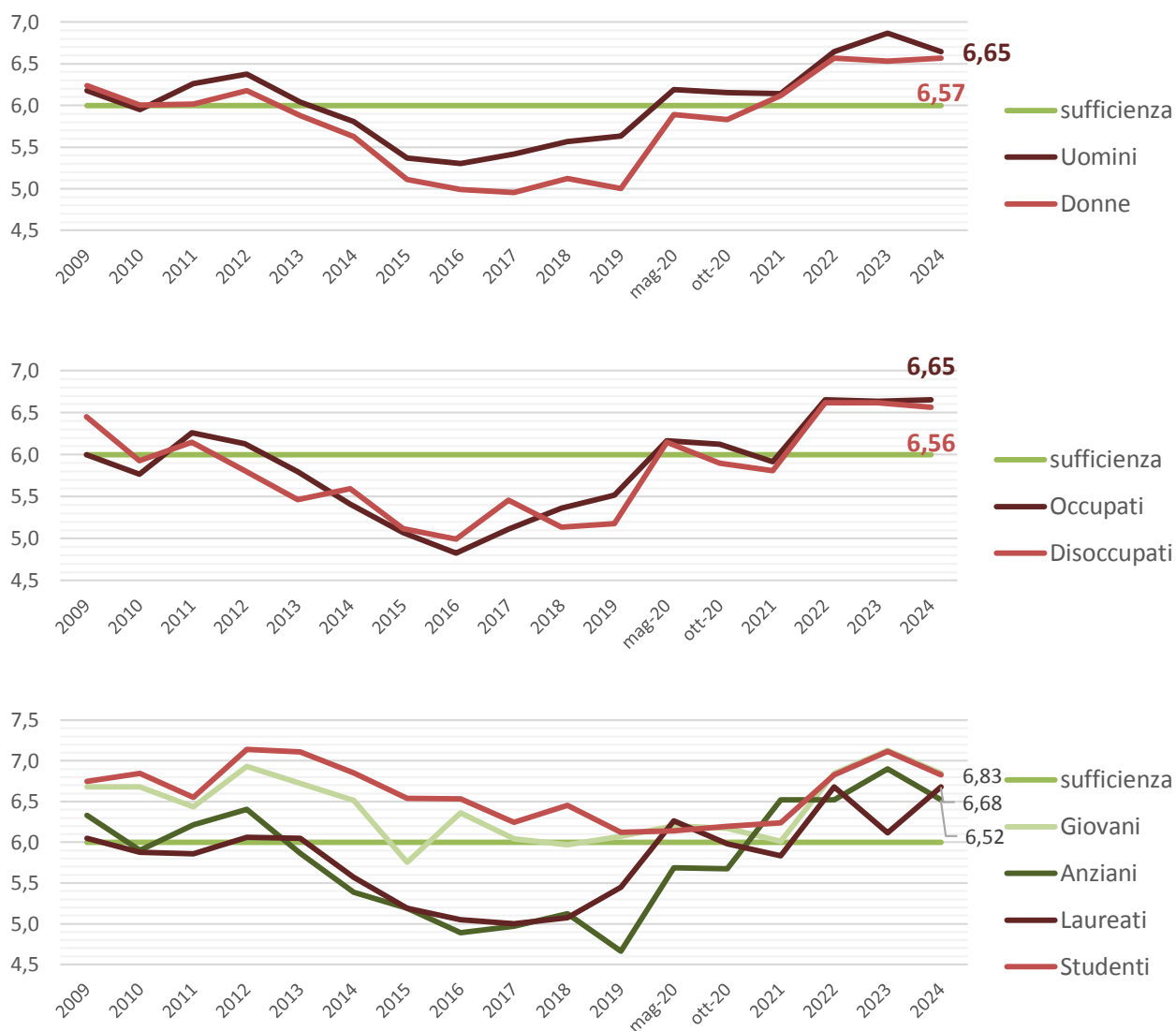
Nel 2024 gli intervistati soddisfatti sono la maggioranza per tutte le categorie socio-anagrafiche. La variabilità rispetto alla media (84,9%) è più accentuata di quella registrata a livello territoriale, fra il minimo di soddisfazione espresso dall’80,8% dei pensionati e il massimo dell’88,3% per i giovani sotto i 30 anni.

Tavola 1.5 La qualità della vita a Roma: andamento dei livelli di soddisfazione



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.

Tavola 1.6 Andamento del voto sulla qualità della vita a Roma: categorie socio-anagrafiche più rappresentative



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.

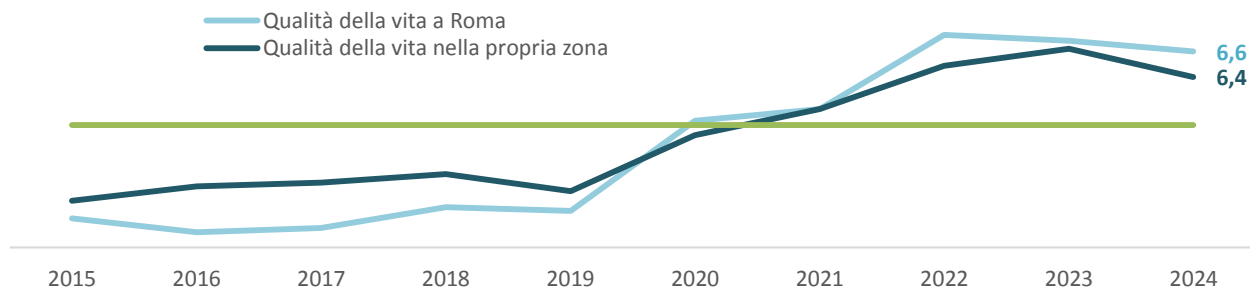
La Tavola 1.6 mostra l'andamento del voto medio per le categorie più rappresentative. Rispetto al 2023, si rileva una convergenza delle valutazioni di genere, con il voto maschile che scende, avvicinandosi a quello femminile (rispettivamente 6,65 e 6,57 nel 2024).

La distinzione rispetto alla posizione sul mercato del lavoro, fra occupati e disoccupati, sostanzialmente non è più apprezzabile a partire dal 2021, anche se quest'anno i primi manifestano una soddisfazione leggermente superiore (6,65 contro 6,56).

Anche le categorie dei giovani e degli studenti – sempre andate di pari passo, ma con una visione che in passato era più ottimista da parte dei secondi – dal 2022 esprimono valutazioni completamente coincidenti, che anche quest'anno rappresentano l'apice di soddisfazione dell'intero campione, nonostante una flessione sensibile (da 7,12 a 6,83).

Analogamente interessa anche il voto dei pensionati, fra i più bassi del 2024 (6,52, subito dopo quello degli anziani, 6,48). Sale invece in controtendenza la valutazione dei laureati, che passa dal 6,12 del 2023 a 6,68.

Tavola 1.7 Andamento della qualità della vita a Roma e nella propria zona di residenza



FORNTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.

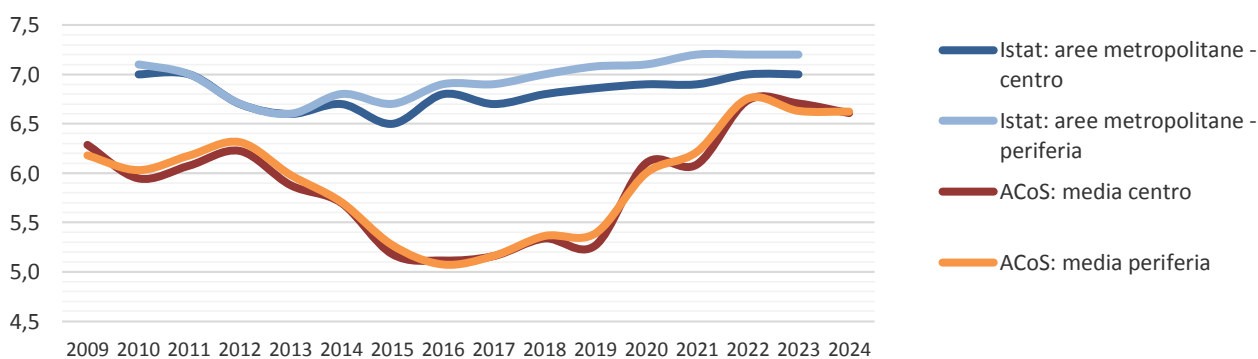
Oltre alla qualità della vita a Roma, agli intervistati viene chiesto di valutare la **qualità della vita nella propria zona della città**, che nel 2024 ottiene un voto medio di 6,39. Questo risultato, inferiore rispetto a quello della qualità della vita a Roma in generale, è coerente con le più recenti rilevazioni, che si sono innestate dal 2020, in controtendenza rispetto a una lettura che in passato mostrava invece maggior apprezzamento per la propria zona e che nel 2021 aveva espresso una totale coincidenza (Tavola 1.7).

È interessante notare, a questo proposito, la coincidenza di questo cambio di prospettiva con l’affermazione nei programmi politici delle grandi città – e anche di Roma – del concetto della *Città dei 15 minuti*, sviluppato a livello teorico negli anni subito precedenti. Inoltre, questa tendenza può essere interpretata positivamente dal punto di vista dell’identità della città, soprattutto in quanto associata ad un generalizzato e continuo incremento di soddisfazione.

L’analisi dell’andamento della qualità della vita a Roma termina mettendo a confronto il voto medio aggregato per aree centrali (zone A e B, interne alla Fascia Verde) e aree periferiche (zone C, D, E, periferia interna ed esterna al GRA e litorale) con il voto medio della soddisfazione per la vita Istat nelle aree metropolitane centrali e periferiche (Tavola 1.8).

Partendo dall’osservazione del passato, la Tavola mostra innanzi tutto che la soddisfazione per la qualità della vita a Roma, in tutto il periodo osservato, è piuttosto omogenea fra centro e periferia. Rimane inoltre sempre al di sotto delle medie nazionali delle aree metropolitane, con un distacco che si è aggravato a partire dal 2012, toccando una punta negativa nel 2016 (-1,7). La rilevazione del 2020 dell’Agenzia su Roma, tornando alla sufficienza, evidenzia però un primo sensibile recupero, cui segue quello ancora più importante del 2022, anno dopo il quale lo scarto con le medie nazionali si riduce a -0,2/-0,5.

Tavola 1.8 Andamento della qualità della vita a Roma a confronto con i risultati della soddisfazione per la vita Istat nelle aree metropolitane: dettaglio centro/periferia



FORNTE: ELABORAZIONI SU DATI ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, E DATI ISTAT SODDISFAZIONE PER LA VITA (I.Stat), VARI ANNI.

1.2 Mappe dei voti medi per aree CAP

Per la prima volta, in questa edizione 2024 dell’Indagine sulla qualità della vita a Roma è stata eseguita una lettura dei risultati medi per aree sub-municipali definite in base al CAP di residenza degli intervistati.

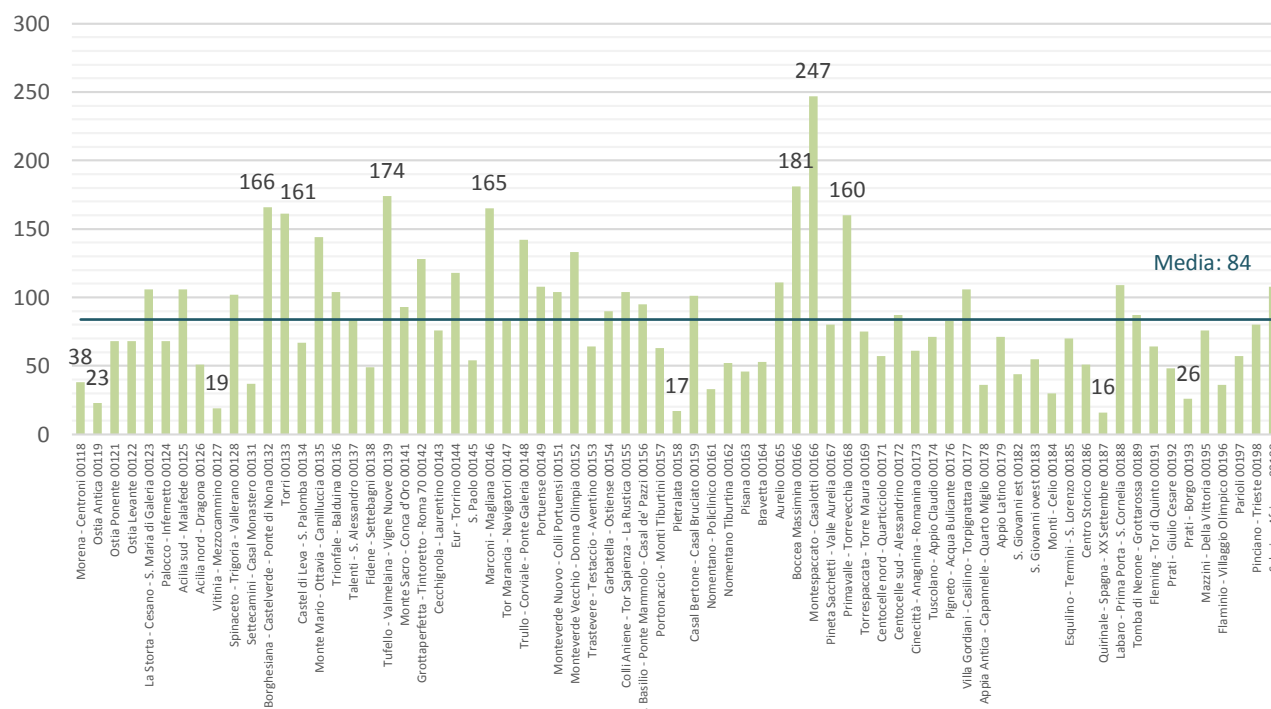
Questa prospettiva è molto interessante per individuare esigenze specifiche della popolazione e per calibrare eventuali interventi su territori relativamente omogenei. Occorre tuttavia fare alcune precisazioni dal punto di vista metodologico e statistico.

Innanzitutto, dal momento che il campionamento dell’Indagine sulla qualità della vita viene eseguito per municipio e non per CAP, non tutti i CAP risultano coperti. In questa edizione, sono scoperti i CAP 00175 e 00181, che corrispondono alle aree contigue di Tuscolano-Don Bosco e Tuscolano-Alberone.

Come conseguenza, la numerosità del campione per CAP varia sensibilmente (Tavola 1.9): rispetto a una media di 84 intervistati per area, si passa dai 247 intervistati del quartiere Montespaccato-Casalotti (00166, all’interno del GRA) ai 16 della zona centrale e più piccola del Rione Campo Marzio (Spagna-Quirinale-XX Settembre, 00187) o ai 17 di Pietralata (00158). Ne segue che la rappresentatività delle medie territoriali, per le zone con campione più ridotto, sono solo indicative.

Nell’osservare le mappe, si deve inoltre considerare che l’unica valutazione espressamente riferita alla zona di residenza degli intervistati è quella relativa alla qualità della vita nella propria zona; al contrario, tutte le altre valutazioni – dalla qualità della vita a Roma al voto sui singoli servizi – riguardano le condizioni riscontrate in generale nella Capitale, pur se lette attraverso esperienze individuali che possono variare in relazione alle tante sfaccettature locali con cui i romani si trovano quotidianamente ad interagire.

Tavola 1.9 Distribuzione del campione per CAP



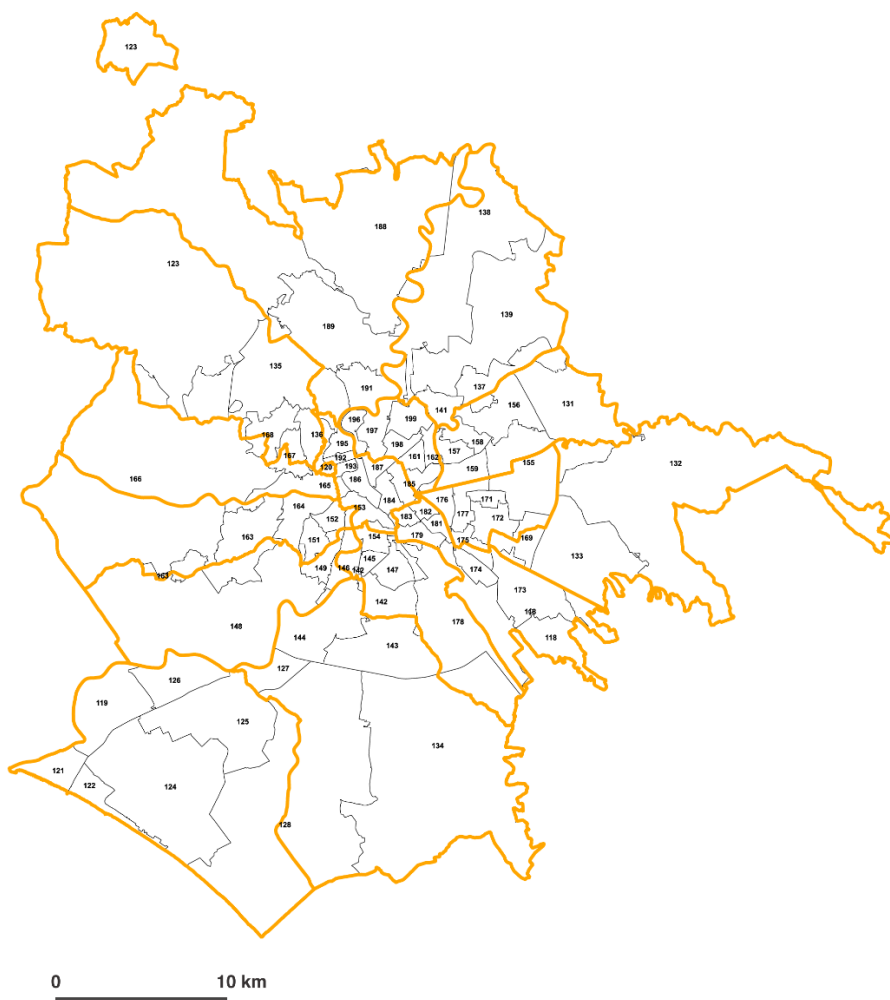
FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.

Nel seguito della Relazione annuale saranno presentate le mappe del livello di soddisfazione per i principali servizi la cui fruizione è strettamente correlata al territorio. Nella fattispecie, sono stati analizzati i servizi che hanno un'articolazione territoriale¹, tralasciando quelli univocamente localizzati (come l'Auditorium, il Palaexpo o il Bioparco) o prevalentemente svincolati dalla fruizione del territorio cittadino (come i cimiteri, il servizio idrico e i servizi on line).

Tenendo conto dei voti medi di piena sufficienza piuttosto omogenei, per l'analisi della qualità della vita a Roma e nella propria zona di residenza si è deciso di rappresentare nelle mappe la differenza di valutazione rispetto alla media; al contrario, la maggiore variabilità dei voti medi dei servizi pubblici locali con rilevanza territoriale ha suggerito di illustrare nelle mappe direttamente il voto medio espresso dalle singole zone CAP.

La Tavola 1.10 descrive la ripartizione delle zone CAP sul territorio romano, la cui delimitazione è stata realizzata a cura dell'Università degli Studi Roma Tre.

Tavola 1.10 **Suddivisione del territorio di Roma Capitale in base alle aree CAP**



Nota: per semplificare la resa grafica, i CAP sono individuati sulla mappa in base ai tre numeri finali, omettendo lo 00 che caratterizza Roma. Esempio: 186 identifica la zona coperta dal CAP 00186.

Fonte: UNIVERSITÀ DEGLI STUDI ROMA TRE.

¹ Trasporto pubblico locale, taxi, sosta a pagamento; igiene urbana; farmacie e asili comunali; musei e biblioteche comunali; illuminazione pubblica, parchi e ville.

La qualità della vita nella propria zona di residenza: differenza rispetto alla media

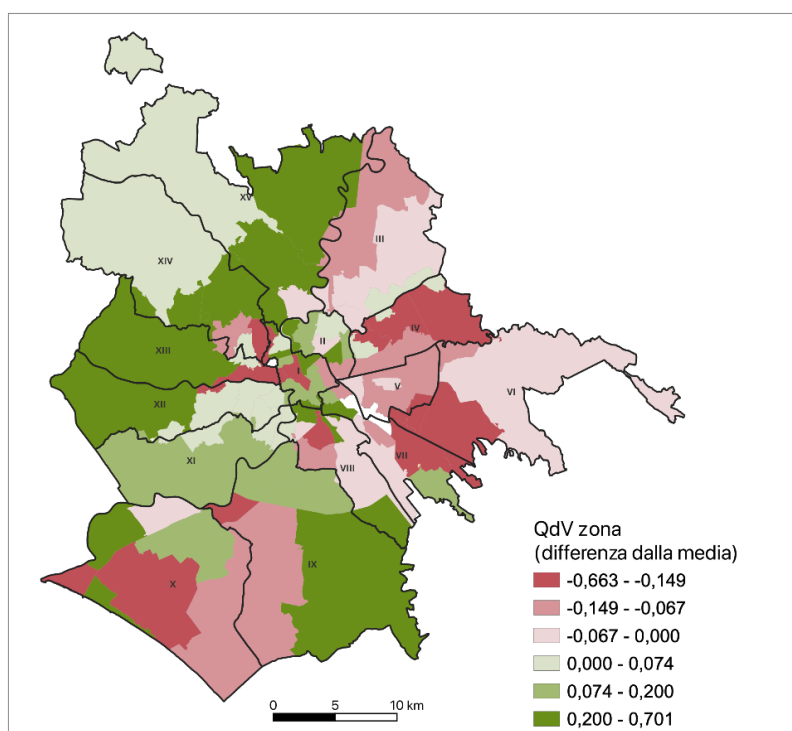
Tenendo conto del fatto che è l'unica domanda espressamente riferita alla zona di residenza degli intervistati, questa analisi parte proprio evidenziando il dettaglio territoriale della qualità della vita nella propria area.

Il voto medio per CAP, che esprime la soddisfazione per la qualità della vita nel proprio quartiere, mostra una variabilità di quasi un voto e mezzo rispetto a una media di 6,34. Nella Tavola 1.11, le zone in rosso più scuro rappresentano le aree in cui gli intervistati danno valutazioni medie appena sufficienti o addirittura insufficienti, con un minimo di 5,7. Al contrario, le aree verde intenso esprimono livelli di soddisfazione più piena, fino a superare in alcuni casi il 7.

Emerge un quadro in cui la soddisfazione per la vita nella propria zona di residenza è minore in ampie zone della fascia est della città e dell'area sud, verso il litorale. In maggiore dettaglio, le punte di minore soddisfazione interessano soprattutto il IV municipio fra la via Nomentana e la via Tiburtina (Tufello-Valmelaina-Vigne Nuove), i municipi VI e VII nella parte periferica a cavallo del GRA, in zona Anagnina, la zona di Tormarancia nell'VIII municipio, la zona di Mezzocammino nel IX municipio e quella di Ostia nel X municipio (Lungomare di Ponente, Palocco, Infernetto), il Centro storico vicino al Lungotevere (I municipio), la zona Trionfale-Balduina nel XIV municipio e il quartiere Aurelio nella parte più centrale del XIII municipio.

Valutazioni più che sufficienti interessano invece tutta una zona periferica e sub-periferica che da nord segue la sponda destra del Tevere verso sud-ovest: lungo la via Flaminia, fino all'anello ferroviario; verso l'estrema periferia occidentale, a cavallo delle zone Aurelia/Boccea; verso sud fra la via Laurentina e la via Ardeatina. Più in centro, si distinguono positivamente Prati, Monti-Celio, Spagna-Quirinale, Flaminio, Vigna Clara, Nomentano, San Giovanni, Pigneto/Appio Latino, Appia/Ardeatina e Trastevere/Testaccio/Aventino.

Tavola 1.11 La qualità della vita nella propria zona di residenza per zone CAP: scarto rispetto alla media romana



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.

La qualità della vita a Roma: differenza rispetto alla media

Passando alla qualità della vita a Roma, bisogna innanzi tutto tenere conto del fatto che la soddisfazione media – con un voto pari a 6,6 – è leggermente più alta rispetto a quella della zona di residenza, mentre la variabilità delle valutazioni medie per zone CAP è inferiore (in tutto 0,85). Ne segue che le valutazioni medie più basse ottengono comunque la sufficienza, mentre le più alte non raggiungono pienamente il 7.

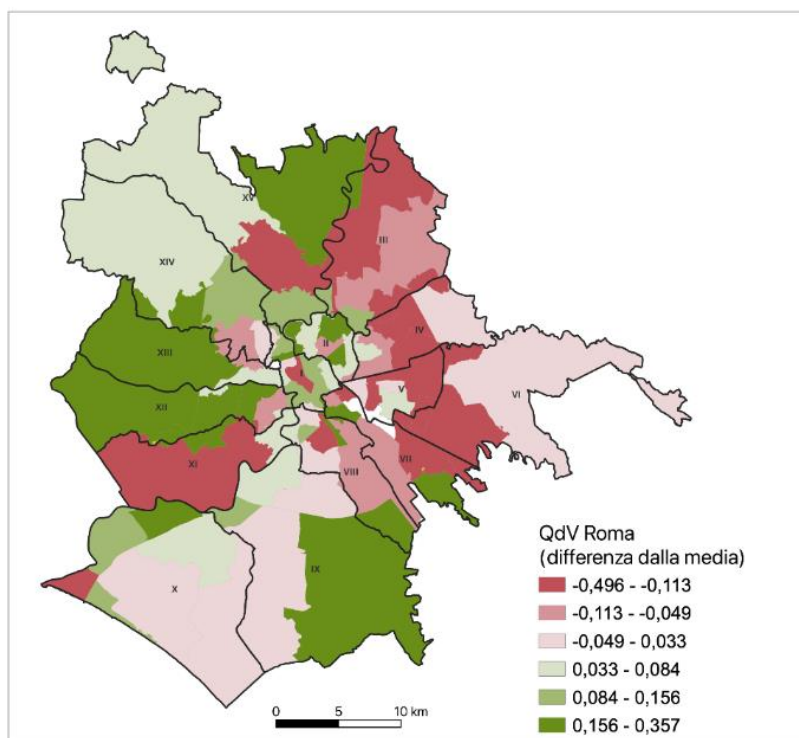
La Tavola 1.12 descrive la differenza rispetto alla media dei voti aggregati per CAP sulla qualità della vita a Roma. Nel rilevare una discreta sovrapposibilità delle aree più/meno soddisfatte rispetto alla soddisfazione per la vita nella zona di residenza (Tavola 1.11), è tuttavia interessante osservare che la valutazione della qualità della vita in città è espressa con maggiore favore dalle aree esterne al GRA, mentre nella parte interna prevalgono, con poche eccezioni, i colori rossi che denotano valutazioni sotto la media.

Nelle aree ovest e sud, maggiormente soddisfatte, questa distribuzione sembra denotare un gradimento maggiore da parte di coloro che possono godere delle occasioni offerte dal centro della città, potendo però allontanarsene tornando a casa. Anche nella zona est – dove le valutazioni sono sotto la media – alcune aree fuori dal GRA sono connotate meno negativamente, come ad esempio la zona della via Nomentana e la parte più periferica del VI municipio.

Al contrario alcune aree periferiche esterne al GRA sono più critiche della media (è il caso di quelle a nord lungo la prima parte della via Cassia e lungo tutta la via Salaria o quelle a ovest lungo tutta la via Portuense, verso Ponte Galeria e la Muratella).

Nelle zone più centrali, la soddisfazione è più elevata nel quadrante nord-ovest e, più in centro, si distinguono positivamente Prati, Flaminio, Quartiere Africano, San Giovanni, Pigneto/Appio Latino e Appia/Ardeatina.

Tavola 1.12. La qualità della vita a Roma per zone CAP: scarto rispetto alla media romana



FONTE: ACoS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.

1.3 Indagine sul sistema di reclami e segnalazioni di Roma Capitale

Nell'ambito dell'Indagine sulla qualità della vita a Roma, l'ACoS ha introdotto, dal 2023, una ricerca sul grado di soddisfazione dei cittadini che hanno sporto reclami oppure hanno fatto segnalazioni riguardanti i servizi pubblici offerti da Roma Capitale, fra cui:

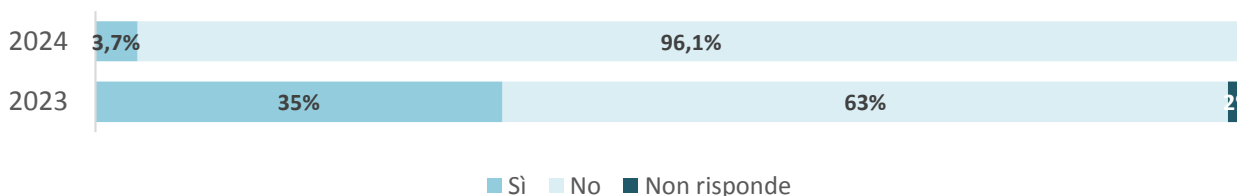
- Trasporto pubblico (bus e metropolitana)
- Taxi
- Igiene urbana (pulizia strade e raccolta rifiuti)
- Servizio idrico
- Illuminazione pubblica
- Asili nido comunali
- Servizi sociali dei municipi
- Farmacie comunali
- Servizi culturali (Palaexpo, Auditorium, Musei comunali)
- Biblioteche comunali
- Bioparco
- Parchi e ville
- Cimiteri comunali
- Strisce blu
- Servizi on line

Rispetto alle 5.760 persone intervistate, solo una parte dichiara di avere inviato reclami o segnalazioni in relazione ai servizi pubblici locali erogati direttamente o indirettamente da Roma Capitale. Alla domanda:

“Le è mai capitato di inoltrare reclami e/o segnalazioni sui servizi pubblici locali di cui abbiamo parlato?”

gli intervistati hanno risposto come indicato nella seguente Tavola 1.13. Salta subito all'occhio che nel 2024 la percentuale di intervistati che risponde positivamente diminuisce di un ordine di grandezza rispetto al 2023, passando dal 35% al 3,7%. Questa osservazione suggerisce una probabile diminuzione delle problematiche incontrate dall'utenza che ha partecipato all'indagine, coerente con la più generale percezione di miglior funzionamento dei servizi che è emersa nel corso dell'indagine principale².

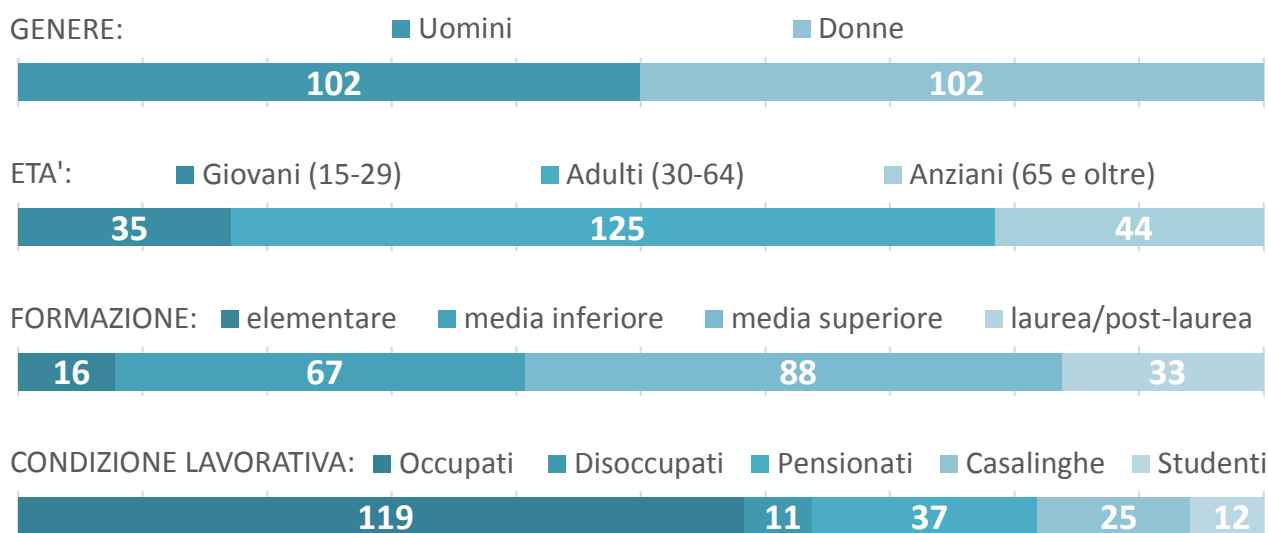
Tavola 1.13 Le è mai capitato di inoltrare reclami e/o segnalazioni sui servizi pubblici locali di cui abbiamo parlato?



FONTE: ACOS.

1.1 ² Cfr. [XVII Indagine sulla qualità della vita e i servizi pubblici locali a Roma](#); per una lettura dinamica dell'andamento delle valutazioni dei servizi pubblici locali, cfr. oltre, nei capitoli settoriali di questa Relazione Annuale.

Tavola 1.14 Caratteristiche anagrafiche del campione che ha risposto positivamente (2024)



FONTE: ACOS.

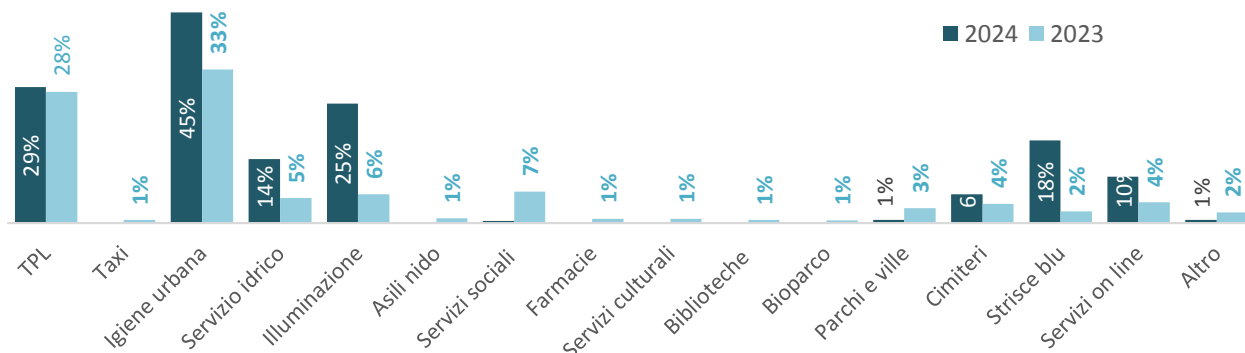
Questa risposta alla prima domanda-filtro implica che l'indagine specifica sulle modalità di segnalazione nel 2024 sia stata somministrata a poco più di 200 intervistati.

La Tavola 1.14 delinea le caratteristiche anagrafiche del campione che ha dichiarato di essersi avvalso dei servizi di reclamo/segnalazione. A parte il perfetto equilibrio di genere, si delinea un profilo per cui la maggioranza delle segnalazioni e dei reclami sono inoltrati da cittadini adulti, occupati, con livello di istruzione medio-alto.

La Tavola 1.15 mostra nel dettaglio quali siano stati i servizi oggetto di reclamo/segnalazione e in quale proporzione siano stati interessati (la domanda lasciava agli intervistati la possibilità di risposte multiple).

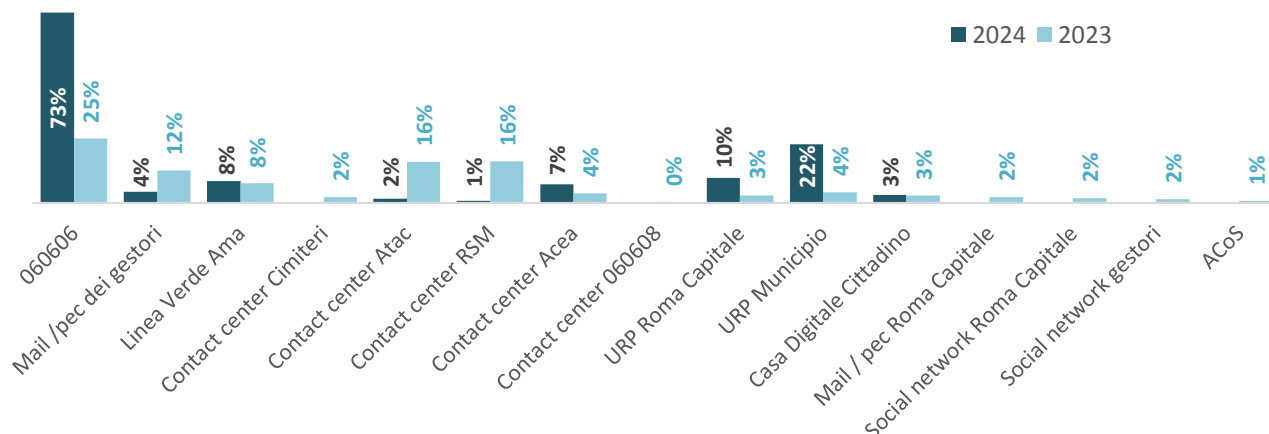
Pur tenendo conto dei numeri assoluti, fortemente diminuiti, l'esito 2024 per quanto riguarda il tipo di servizi oggetto di segnalazione è simile a quello dell'anno precedente. Mentre vanno ad esaurirsi i casi di segnalazione dei servizi meno frequentati, aumenta tuttavia la concentrazione delle segnalazioni e dei reclami su quelli principali: soprattutto l'igiene urbana (che catalizza quasi la metà dei cittadini che hanno sporto reclamo, in relativo aumento), ma anche TPL e illuminazione pubblica (quest'ultima con un'incidenza crescente). Seguono poi le strisce blu, il servizio idrico, i servizi on line e i cimiteri, mentre le altre voci nel 2024 sono residuali o scompaiono del tutto.

Tavola 1.15 Di quali servizi si tratta? (possibili risposte multiple)



FONTE: ACOS.

Tavola 1.16 Canali utilizzati (possibili risposte multiple)



FONTE: ACOS.

I canali utilizzati per inoltrare le segnalazioni e i reclami sono descritti nella Tavola 1.16; anche in questo caso, la domanda lasciava la possibilità di risposte multiple.

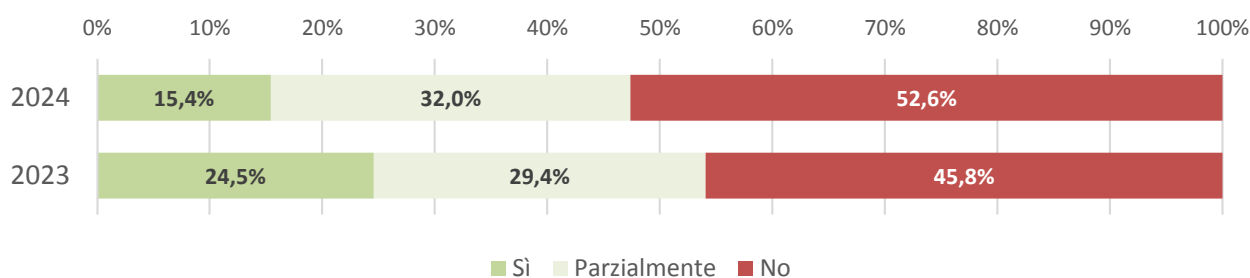
Sempre ricordando che si parla di numeri quasi dieci volte inferiori rispetto al precedente 2023, salta subito all’occhio come il contatto telefonico 060606 faccia la parte del leone rispetto agli altri canali, diventando di gran lunga il più utilizzato tra quelli a disposizione. Sebbene già nel 2023 risultasse quello prevalente, l’incremento percentuale è tale da suggerirne l’uso preferenziale proprio da parte dei cittadini più attivi sul fronte della comunicazione istituzionale relativa ai servizi.

Cresce inoltre in proporzione il ricorso agli URP di Roma Capitale o del Municipio di riferimento, mentre crolla il ricorso ai Contact Center di ATAC e di Roma Servizi per la Mobilità, come diminuisce anche l’impiego della mail/pec dei gestori. In controtendenza, aumenta invece il peso relativo del Contact Center ACEA. Per finire, Linea Verde AMA e Casa Digitale del Cittadino rimangono sostanzialmente stabili.

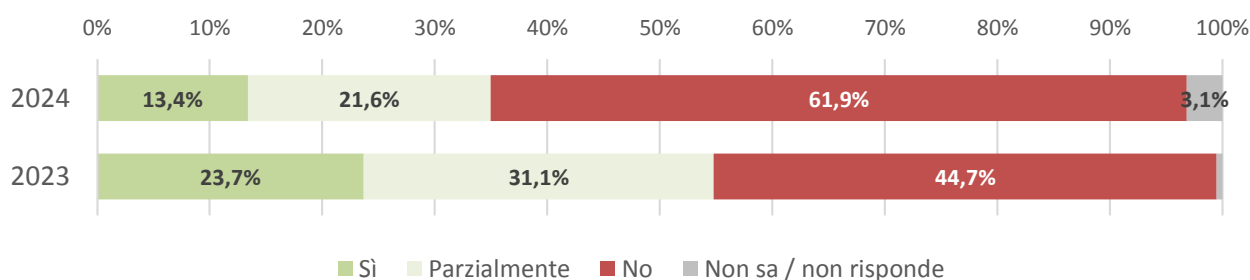
La successiva domanda ha riguardato la soddisfazione per il modo in cui è stato gestito il reclamo (Tavola 1.17). Sotto questo aspetto, la maggioranza assoluta degli intervistati si è dichiarata insoddisfatta, peggiorando il bilancio rispetto al 2023. Anche fra i complessivamente soddisfatti, inoltre, si osserva una riduzione dei completamente soddisfatti e un aumento dei parzialmente soddisfatti.

Anche in questo caso, tuttavia, si ricorda che – tenendo conto dei numeri assoluti – gli insoddisfatti del 2024 sono poco più di un decimo rispetto all’anno precedente.

Tavola 1.17 È soddisfatto della gestione dei suoi reclami?



FONTE: ACOS.

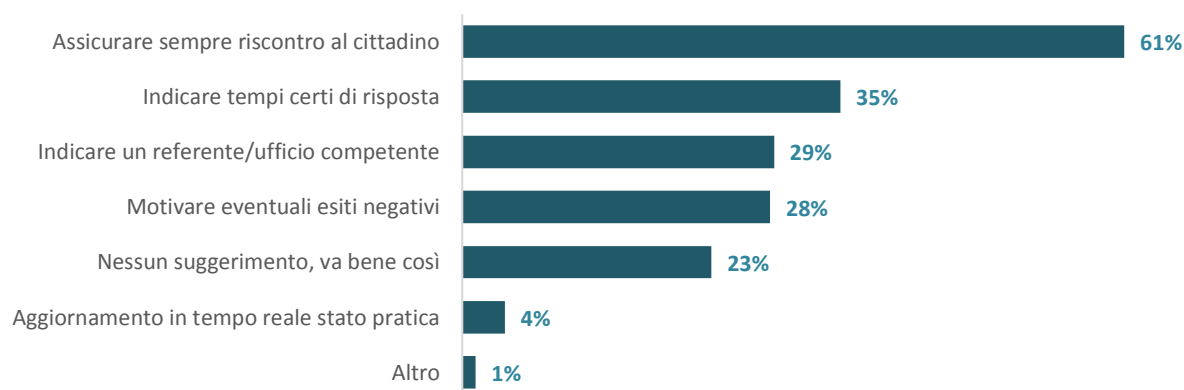
Tavola 1.18 A seguito del suo reclamo, il problema è stato risolto?

FONTE: ACOS.

Sulla soluzione del problema, le percentuali, evidenziate nella Tavola 1.18, sono abbastanza sovrapponibili a quelle sulla gestione, suggerendo che tutto sommato i cittadini collegano la soddisfazione più all'esito del reclamo che alle modalità di trattamento dello stesso. La percentuale di soddisfatti per il trattamento, lievemente maggiore rispetto agli esiti positivi della problematica, testimonia tuttavia che una modalità costruttiva di confronto con l'utenza ha un impatto positivo anche ove le criticità nella fruizione del servizio permangano.

L'ultima domanda dell'indagine mira a individuare i punti ritenuti fondamentali per il miglioramento del servizio. Agli intervistati è stato chiesto: "Quale suggerimento vorrebbe dare per migliorare la gestione dei reclami dei cittadini da parte di Roma Capitale e dei gestori dei servizi pubblici locali?", lasciando la possibilità di risposte multiple³. Rispetto al 2023 – quando solo il 6% degli intervistati non ha dato suggerimenti in quanto riteneva che il servizio fosse già soddisfacente – il 2024 vede innanzi tutto l'incremento di questa tipologia di risposta, moltiplicata per un fattore 4.

Oltre a questa prima risposta positiva, il ventaglio dei suggerimenti espresso nel 2024 è riassunto nella Tavola 1.19, evidenziando le problematiche più sentite. La richiesta più condivisa è avere sempre un riscontro, esigenza manifestata da oltre il 60% degli utenti intervistati. La seconda priorità è quella di ricevere informazioni sui tempi di risposta (35%), mentre altri aspetti importanti sono l'indicazione di un referente e la motivazione di eventuali esiti negativi (poco meno del 30%). L'aggiornamento in tempo reale dello stato di avanzamento della pratica è invece un aspetto ritenuto più marginale.

Tavola 1.19 Suggerimenti espressi nell'indagine 2024 (possibili risposte multiple)

FONTE: ACOS.

³ Dal momento che l'indagine 2023 ha articolato questa domanda su risposta singola, l'unica risposta confrontabile fra le due annualità è "Nessun suggerimento, va bene così", che di fatto è in tutti i casi una risposta singola.