

La *Relazione* è stata predisposta da un gruppo di lavoro interno all'*Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale*.

DIREZIONE SCIENTIFICA, COORDINAMENTO E SUPERVISIONE

Flaminia Violati

GRUPPO DI LAVORO

Capitolo 1: Antonio Sgambati
Capitolo 2: Flaminia Violati
Capitolo 3: Guido De Blasi
Capitolo 4: Laura Casasanta e Tommaso Maria Paone
Capitolo 5: Fabio Catino
Capitolo 6: Laura Casasanta e Tommaso Maria Paone
Capitolo 7: Lucia Collarile e Guido De Blasi
Capitolo 8: Annamaria Baiamonte

ORGANIZZAZIONE E GESTIONE

Antonio Sgambati (coordinamento)

Simona Gambacurta, Paola Guidotti, Elisabetta Guidotti, Mara Grandi, Teresa Di Lernia.

Il *Presidente dell'Agenzia* desidera ringraziare gli uffici di Roma Capitale, le società, gli enti e gli organismi partecipati, nonché tutti gli altri soggetti e amministrazioni, che hanno reso possibile la raccolta dei dati e l'acquisizione delle informazioni richieste.

Aggiornato con i dati e le informazioni disponibili al 14 dicembre 2020, salvo diversa indicazione.

Presentato in Campidoglio – Aula Giulio Cesare il 21 dicembre 2020.

Sommario

1.	ACoS e la qualità dei servizi pubblici locali	1
1.1	L'attività dell'Agenzia e la qualità dei rapporti istituzionali con l'Amministrazione Capitolina	1
1.2	La qualità effettiva e la sua misurazione	3
1.3	La qualità percepita e l'Indagine sulla qualità della vita a Roma	6
1.4	Il coinvolgimento delle Associazioni dei consumatori nel processo valutativo della qualità dei ssppll	10
1.5	La governance dei servizi pubblici locali ed il sistema di qualità (dai CdS alla valutazione della qualità)	11
2.	Igiene urbana	25
2.1	Quadro sintetico del servizio	27
2.2	Dati quantitativi	29
2.3	Dati economici	46
2.4	Qualità del servizio	59
3.	Verde Pubblico	75
3.1	Quadro sintetico del servizio	76
3.2	Dati quantitativi	77
3.3	Dati economici	88
3.4	Bioparco	91
3.5	Qualità del servizio	92
4.	Trasporto pubblico locale e mobilità privata	97
4.1	Il quadro contrattuale nel TPL	99
4.2	Dati quantitativi	102
4.3	Dati economici	107
4.4	Dati qualitativi	116
4.5	Le segnalazioni sul servizio	126
4.6	La sosta tariffata e i parcheggi di scambio	134
5.	Servizi a rete	141
5.1	Illuminazione pubblica	142
5.2	Servizio idrico integrato	155
6.	Sociale	165
6.1	Asili Nido	166
6.2	Refezione scolastica	171
6.3	Trasporto scolastico	173
6.4	Trasporto persone con disabilità	175
6.5	Farmacie comunali	177
6.6	Servizi cimiteriali	179
6.7	Il voto dei romani nel 2020	184

7.	Cultura e tempo libero	185
7.1	L'offerta culturale di Roma Capitale	187
7.2	I servizi culturali nel 2019	189
7.3	Confronto tra i Musei in Comune e altri Musei civici italiani	205
7.4	Monitoraggi e indagini ACoS nel 2020	211
7.5	Turismo	224
8.	Servizi on line di Roma Capitale	227
8.1	L'offerta dei servizi on line di Roma Capitale	228
8.2	Servizi erogati on line e allo sportello	232
8.3	Le ricerche sui servizi on line	234
8.4	Le segnalazioni sui servizi on line	237
8.5	Difficoltà d'accesso ai servizi on line di Roma Capitale nella percezione degli utenti	240
8.6	Indice di difficoltà di accesso dei servizi on line	241
8.7	Ipotesi di indicatori da sottoporre al giudizio degli utenti	242