

Egregio Presidente, onorevoli Consiglieri

Nel porgere i miei più sentiti saluti, ringrazio innanzi tutto per l'opportunità, peraltro prevista dallo Statuto di Roma Capitale, di presentare la Relazione Annuale ACoS 2020 nella seduta odierna dell'Assemblea Capitolina, nei confronti della quale l'Agenzia si pone come strumento di conoscenza e supporto.

Il 2020 ha profondamente modificato il modo di vivere e percepire la città, insieme ai parametri stessi a cui ci si affidava per la valutazione dei servizi. L'insorgere dell'emergenza ha, da un lato, contribuito alla rapida accelerazione di alcuni processi già in atto, dall'altra ha acuito vecchie e nuove criticità, risultato di annose carenze del sistema dei controlli che, in questi anni, hanno sempre trovato riscontro nella lettura e nell'interpretazione dei dati. Molto spesso, negli ultimi mesi, si è sentito dire che "manca una visione di Roma": malgrado le numerose e virtuose iniziative sui territori, veri protagonisti di questa emergenza, resta infatti, riprendendo le parole di Mario Giro in un recente articolo su "Domani", *l'assenza di una trama connettiva comune*, di un'identità davvero coesa, che rende difficile districarsi in un reticolo di informazioni e dove il passaparola rimane ancora il mezzo più diffuso per orientarsi nell'offerta di servizi ed eventi.

Un'esperienza così radicale ha comunque insegnato ai romani ad apprezzare di più il grande patrimonio storico-artistico della città, i suoi polmoni verdi, le strade meno trafficate e un ambiente più pulito; a far fibrillare, insomma, una nuova sensibilità e consapevolezza che chiama a partecipare attivamente alla gestione dei beni comuni e intervenire in prima persona, non più come semplici "spettatori". La Relazione Annuale 2020, oltre ai consueti aggiornamenti sullo stato dei servizi pubblici locali, presenta in fieri un innovativo progetto di partecipazione dei cittadini al processo di governance, condiviso con le Associazioni, che consiste nell'identificare nuove dimensioni dei servizi e più adeguati indicatori di efficacia, che saranno così "pesati" tenendo conto della rilevanza attribuita dagli utenti a ciascun aspetto del servizio, in base alle loro preferenze e indicazioni.

Nello svolgimento della propria attività, l'Agenzia si relaziona con i diversi Dipartimenti di Roma Capitale competenti per materia o con i soggetti erogatori dei servizi. È nata così l'idea di misurare anche il "livello qualitativo" dei rapporti istituzionali intercorsi nel 2020 con le varie strutture capitoline in base al tempo medio di risposta, in giorni, dalle richieste dei dati necessari alle analisi: più i tempi di risposta sono rapidi, maggiore è il clima collaborativo che si è instaurato, finalizzato all'obiettivo comune di migliorare la qualità dei servizi; viceversa, un valore elevato denota spesso un atteggiamento di chiusura e diffidenza, che interpreta erroneamente la segnalazione delle criticità come un'accusa. Tuttavia, si deve riconoscere che i risultati emersi dalle indagini dell'Agenzia vengono comunque talvolta apprezzati e tenuti in considerazione nell'adeguare le azioni correttive alle criticità riscontrate. È il caso, ad esempio, della recente pubblicazione del sito culture.roma.it, che accoglie in maniera organica e accessibile tutte le informazioni sul vasto panorama culturale capitolino gestito dall'amministrazione, laddove l'Agenzia aveva rilevato, nel 2019 come anche nel 2020, la scarsa efficacia dell'enorme mole di informazioni, veicolate attraverso più canali, traducendosi in una bulimia dispersiva di comunicazione che stentava a raggiungere l'utenza.

Per una sintesi dei contenuti dei singoli capitoli, rimando al Comunicato Stampa pubblicato insieme alla presente Relazione sul sito www.agenzia.roma.it.

Mai, come alla conclusione di quest'anno difficile, appare chiaro quanto i servizi pubblici locali concorrano in maniera preponderante alla qualità della vita. I servizi che nella quotidianità accompagnano i cittadini sono infatti la prima e più concreta risposta dell'amministrazione alle esigenze degli utenti, nonché l'adempimento degli obblighi assunti nel governo della città. Lo stesso legislatore nazionale, nel corso degli ultimi vent'anni, ha innovato il rapporto tra amministrazione e cittadini delegando agli enti locali la determinazione di organizzazione e procedure (si vedano le leggi 142/90, 59/97, 241/90). Nello stesso arco di tempo, anche per



via dell'evoluzione tecnologica, la società è profondamente cambiata, in particolare nei grandi centri urbani, così come sono mutate la domanda e la pretesa dei servizi. Relativamente alla migliorata capacità di interagire con l'amministrazione pubblica di prossimità attraverso lo strumento digitale, Roma non si è fatta trovare impreparata di fronte alle nuove e mutevoli esigenze, attestandosi in prima posizione tra 107 città italiane per disponibilità e livello di fruizione dei servizi on line nella recentissima classifica di ForumPA ICity Ranks, e quarta per l'indice complessivo di trasformazione digitale; occorre ora lavorare sull'usabilità dei servizi, semplificando le procedure e garantendo a tutti la più ampia accessibilità.

Constatata l'importanza dei servizi pubblici come servizi di prossimità, si impone, non più derogabile, una seria riflessione sulla loro efficacia, che in primo luogo dipende dall'efficienza delle strutture pubbliche preposte, siano esse stesse in funzione di gestione diretta, ovvero di controllo del soggetto affidatario. È indispensabile costituire prima di tutto un modello organizzativo più adeguato, partendo dalla ricognizione puntuale di tutte le esigenze; solo all'esito di questo precipuo lavoro si potrà procedere alla scelta delle risorse umane nel numero e professionalità necessarie a ricoprire il ruolo richiesto, attingendo, ove possibile, all'interno o selezionandole dall'esterno. In altre parole, occorre avviare un progetto di profonda ridefinizione dello status giuridico istituzionale e della pianta organico-funzionale dell'amministrazione comunale, in questo consiste il vero "progetto per Roma". Non è un caso che, per citare le ultime indagini del Sole 24 Ore, i cittadini che risiedono nelle città dove i servizi sono più efficacemente organizzati esprimono maggiore soddisfazione per la qualità della vita: Bologna, Torino, Genova, Firenze... per Milano e Roma invece, città complesse, vale un discorso a parte, anche alla luce dell'impatto che la pandemia ha esercitato soprattutto sul capoluogo lombardo. Roma, poi, Città metropolitana e Capitale d'Italia, presenta esigenze proprie e diverse da ogni altra realtà amministrativa apparentemente simile. La curva discendente dei servizi a Roma, in particolare nel corso dell'intero ultimo decennio, già rimarcata dall'Agenzia in occasione della Relazione del 2017, e relativa al 2016, è responsabilità non tanto delle diverse Giunte che si sono succedute, quanto del modello organizzativo capitolino: sistema dei controlli in parte inattuato (quando non finisce per esaurirsi in un mero aspetto formale), funzioni sovrapposte, strutture non dialoganti e formazione carente, dove manca un piano organico strutturato in funzione dell'efficienza dei settori e di una visione d'insieme del servizio da offrire alla cittadinanza.

L'efficienza organizzativa, tuttavia, non basta da sola a migliorare l'erogazione dei servizi. Serve una "bussola" con cui orientarsi nella scelta delle azioni da intraprendere. Conoscere e misurare, ovvero misurare per conoscere lo stato dei servizi e le cause di eventuali criticità, sono due passaggi consequenziali dell'attività di rilevazione e analisi che l'Agenzia conduce con imparzialità e rigore scientifico ormai da vent'anni, sempre confrontandosi con l'Amministrazione. È velleitario presumere di risolvere un problema agendo sugli effetti senza rimuoverne, conoscendola, la causa. È proprio in questa capacità di rilevare la causa dei disservizi che risiede il valore aggiunto e peculiare dell'Agenzia rispetto, ad esempio, a una pura società demoscopica, dei cui strumenti si avvale utilizzandone i dati a riscontro delle proprie rilevazioni e per il confronto con realtà simili. In più casi, nel corso dei suoi approfondimenti, l'Agenzia ha colto il rischio di inconvenienti che poi, inevitabilmente, si sono verificati – ad esempio sul problema dell'accessibilità della metropolitana, di cui anche in questa Relazione si tornano a denunciare le condizioni carenti, o la segnalazione trasmessa già nel 2011 sulle criticità riscontrate nell'estensione della validità del contratto di servizio di illuminazione pubblica, recentemente rilevate anche dall'AGCM, che ha imposto a Roma Capitale di cessare improrogabilmente l'affidamento ad Acea entro il 31 dicembre 2020. Peccato che i suggerimenti e le osservazioni espresse non abbiano, il più delle volte, ricevuto unanime accoglimento.

Oltre a rimuovere le cause delle disfunzioni per mitigarne gli effetti, occorre, in conclusione, ricostruire l'articolazione delle strutture preposte ai servizi sulla base della comprensione e della conoscenza rispetto alle esigenze della cittadinanza, per scongiurare il rischio di ricorrere a provvedimenti apparentemente e momentaneamente esaustivi ma, nei fatti, incapaci di prevenire le criticità. Proprio per migliorare la sua



capacità di indagine, e continuare così a offrire un valido supporto agli organi decisionali della città, l’Agenzia sta intraprendendo un progetto innovativo, ambizioso e di grande impatto etico e sociale, che consiste nell’individuare per ciascun servizio, attraverso un percorso partecipato con le associazioni rappresentanti dei cittadini, nuovi coefficienti di efficacia, condivisi in tutta trasparenza dai tre attori – controllore, gestore e utente –, che possano essere poi di riferimento per la stesura dei Contratti di servizio come per i capitolati di appalto, nel caso di affidamento a terzi. Il processo, come verrà anticipato nel primo capitolo della presente Relazione, è stato già studiato e avviato ed entrerà a pieno regime il prossimo anno.

Confidando che l’Assemblea impartisca alla Giunta le opportune linee di indirizzo verso il miglioramento della qualità dei servizi, l’Agenzia mette a disposizione il proprio patrimonio di conoscenza e capacità di analisi ed è pronta a collaborare con il Consiglio e con la Giunta per supportare e accompagnare tale processo al meglio delle sue professionalità.

Carlo Sgandurra

Presidente ACOS •

Agenzia per il Controllo e la Qualità
dei Servizi Pubblici Locali di Roma Capitale

