



**A·CO·S**  
Agenzia per il controllo e  
la qualità dei servizi pubblici  
locali di ROMA CAPITALE

## Relazione Annuale 2021/2022

*“Non c’è più margine per sperimentazioni, rinvii, periodi transitori. Occorre **un nuovo corso dei servizi pubblici nella città di Roma** che interpreti con rigore l’obiettivo della loro qualità”.*

Ho fatto mia questa riflessione dell’ex presidente dell’Agenzia, Bernardo Pizzetti, da me già citata cinque anni fa in occasione della presentazione della Relazione Annuale 2017, quale premessa alle criticità rilevate, che sono le stesse di adesso, ed ai rimedi che allora andavo a proporre. Confermo ancora oggi la validità e l’attualità di queste parole, insieme alla necessità che l’Agenzia continui a crescere e a rafforzarsi nelle sue professionalità e competenze, in continuità con l’esperienza maturata negli ultimi vent’anni e in linea con le rinnovate potenzialità.

L’importanza strategica del supporto strumentale dell’Agenzia è innegabile. Questo organismo ha una missione istituzionale propria, specifica, “dirompente”, che va ribadita con forza. Nella sua attività costante di monitoraggio della qualità dei servizi, esso costituisce l’**“apparato sensoriale”** a disposizione dell’Amministrazione per conoscere e rappresentare la realtà attraverso le sue indagini, i rilievi e gli approfondimenti, i confronti con altre città, l’analisi dei costi/benefici, nonché la rilevazione del fabbisogno atteso di servizi da parte dei cittadini: un compito denso di responsabilità poiché si realizza nell’incontro tra i diritti degli utenti e il dovere della pubblica amministrazione di corrispondervi adeguatamente.

I dati e gli approfondimenti prodotti dall’Agenzia sono un supporto per l’Amministrazione, ma non solo. Possono, e auspicabilmente dovrebbero, essere letti e acquisiti in maniera consapevole da tutti i cittadini, anche se a titolo di semplice curiosità, in modo che ciascuno sia in grado di confrontarli con le sue stesse percezioni, condividerli o criticarli, perché solo così può maturare la consapevolezza del livello dei servizi nel proprio territorio: favorire cioè la crescita della cultura democratica attraverso una partecipazione corale e diffusa, che l’Amministrazione non può disattendere, senza il rischio di un graduale distacco e conseguente sfiducia da parte della cittadinanza nei confronti delle istituzioni.

A questo proposito, non posso esimermi dal dare atto della collaborazione costruttiva che in questi anni si è sviluppata con le **Associazioni dei consumatori-utenti**, le associazioni culturali e di categoria, destinatari di ricognizioni e indagini settoriali e specifiche, con le quali il dialogo è sempre aperto per raccogliere esperienze e suggerimenti.

Sono grato all’**Assemblea Capitolina** per avere offerto a me l’opportunità di servire Roma, e riconosco il rispetto per l’autonomia, la professionalità e l’indipendenza dell’Agenzia dimostrato dai Presidenti che in questi anni si sono succeduti, sia della precedente che dell’attuale Consiliatura. Apparrebbe anche apprezzabile l’attenzione recentemente rivolta dall’Assemblea con l’ultima delibera che la riguarda, se non si fosse limitata a rivederne la composizione della governance – che non si discute – e non anche a raccogliere i ponderati suggerimenti per superarne le criticità e a condividere le azioni del suo rilancio.

La migliore dimostrazione di interessamento, infatti, consiste nell’**ascolto e nella risposta** alla richiesta di ridefinizione dei compiti e delle funzioni dell’Agenzia e dei vari soggetti interessati alla realizzazione di un sistema permanente di monitoraggio e controllo della qualità dei servizi pubblici. Occorre che vengano precisate e coordinate le attività (spesso sommerse e non visibili) svolte da tempo dall’Agenzia raccordandole

con quelle condotte da altre strutture dell'Amministrazione Capitolina: solo attraverso una fattiva collaborazione sinergica si potranno infatti evitare inutili sovrapposizioni e si potrà mettere a sistema l'attività svolta dall'Agenzia rendendola ancora più efficace ed utile all'Amministrazione Capitolina e ai cittadini romani.

E non posso non rimarcare come il confronto con la **Giunta**, sempre cercato a ogni livello politico e amministrativo, quando ha avuto modo di realizzarsi, abbia prodotto effettivi miglioramenti e positive inversioni di tendenza nella erogazione dei servizi.

Tuttavia, al di là delle parole, parlano **i fatti**. Partendo dalla constatazione delle inerzie e dell'inadeguatezza della macchina amministrativa, oltre che dell'inapplicazione del sistema dei controlli, poco è stato fatto per colmare le carenze riscontrate e prospettate già cinque anni fa, nonostante i numerosi e costanti inviti all'Amministrazione ad adeguarsi e nonostante le proposte concrete che l'Agenzia ha sempre formulato per superarle.

Anche i risultati dell'Indagine annuale sulla **Qualità della vita** a Roma presentano un andamento pressoché costante, a dimostrazione che le criticità e i punti di forza della città rimangono sempre gli stessi, con alcuni servizi che mantengono la sufficienza (come per il settore della cultura) e altri che non la raggiungono mai.

Il tempo passa e, oggi, il contingente contesto critico che stiamo vivendo imporrebbe già una migliore efficienza nella erogazione dei servizi pubblici locali, anche solo per non peggiorare ulteriormente e almeno mantenere l'attuale generale stato di scarsa efficacia. Si sarebbe potuto fare di più, ma si può ancora fare. A partire da ora, auspico che si possa iniziare a trarre vantaggio dalle azioni svolte e dalle potenzialità dell'Agenzia che ancora devono essere espresse, in linea con le direttive che il Consiglio, attraverso il suo Presidente e le Commissioni, vorrà dare.

Il Presidente ACoS, *Carlo Sgandurra*  
Roma, 12/10/2022



# Relazione Annuale

sullo stato dei servizi e sull'attività svolta  
2021/2022

12 ottobre 2022

Agenzia

# L'attività dell'Agenzia negli ultimi 5 anni

- Obiettivi
- Metodo
- Campo di indagine
- Indagini sperimentali durante e dopo il lockdown
- Monitoraggi e indagini
- Efficacia dei servizi
- Supporto propositivo all'Amministrazione capitolina
- La certificazione di Accredia
- Il voto dei romani



# Obiettivi

1. ACoS come apparato sensoriale dell'andamento complessivo dei servizi
2. Supporto tecnico per l'amministrazione
  - Efficacia della macchina amministrativa
  - Organizzazione e gestione dei servizi
  - Monitoraggi qualità erogata e indagini qualità percepita
3. Ascolto dei bisogni dei cittadini-utenti
4. Individuazione dei fattori essenziali dell'efficacia dei servizi
  - Mettere in luce le criticità
  - Individuare e analizzare le cause
  - Suggestire soluzioni



# Metodo

1. Ampliamento delle fonti di conoscenza dell'opinione dei romani
  - Social
  - Associazioni di consumatori/utenti
  - Municipi
  - Sondaggi
2. Ausilio tecnico attraverso partner scientifici
  - Dipartimento di ingegneria ambientale (La Sapienza)
  - Supporto in campo amministrativo (Università della Pace)
  - Enea
3. Ampliamento del campo di indagine
4. Accreditemento imparzialità monitoraggi e indagini



# Ampliamento del campo di indagine

## Nuovi ambiti di approfondimento dal 2017

1. Energia e nuove tecnologie
2. Servizi on line
3. Servizi strumentali
4. Patrimonio
5. Studio (urbanistica, piano della viabilità)
6. Mobilità come servizio pubblico primario



# Indagini sperimentali durante e dopo il lockdown

Grazie a una rinnovata e potenziata organizzazione interna, ACoS durante l'emergenza pandemica ha potuto eseguire e mettere a disposizione dell'Amministrazione:

- a. Indagini e sondaggi dell'opinione e dei bisogni dei romani
- b. Monitoraggi di obiettivi specifici di servizio
- c. Analisi e rendicontazione dei provvedimenti emergenziali impattanti sui servizi pubblici locali



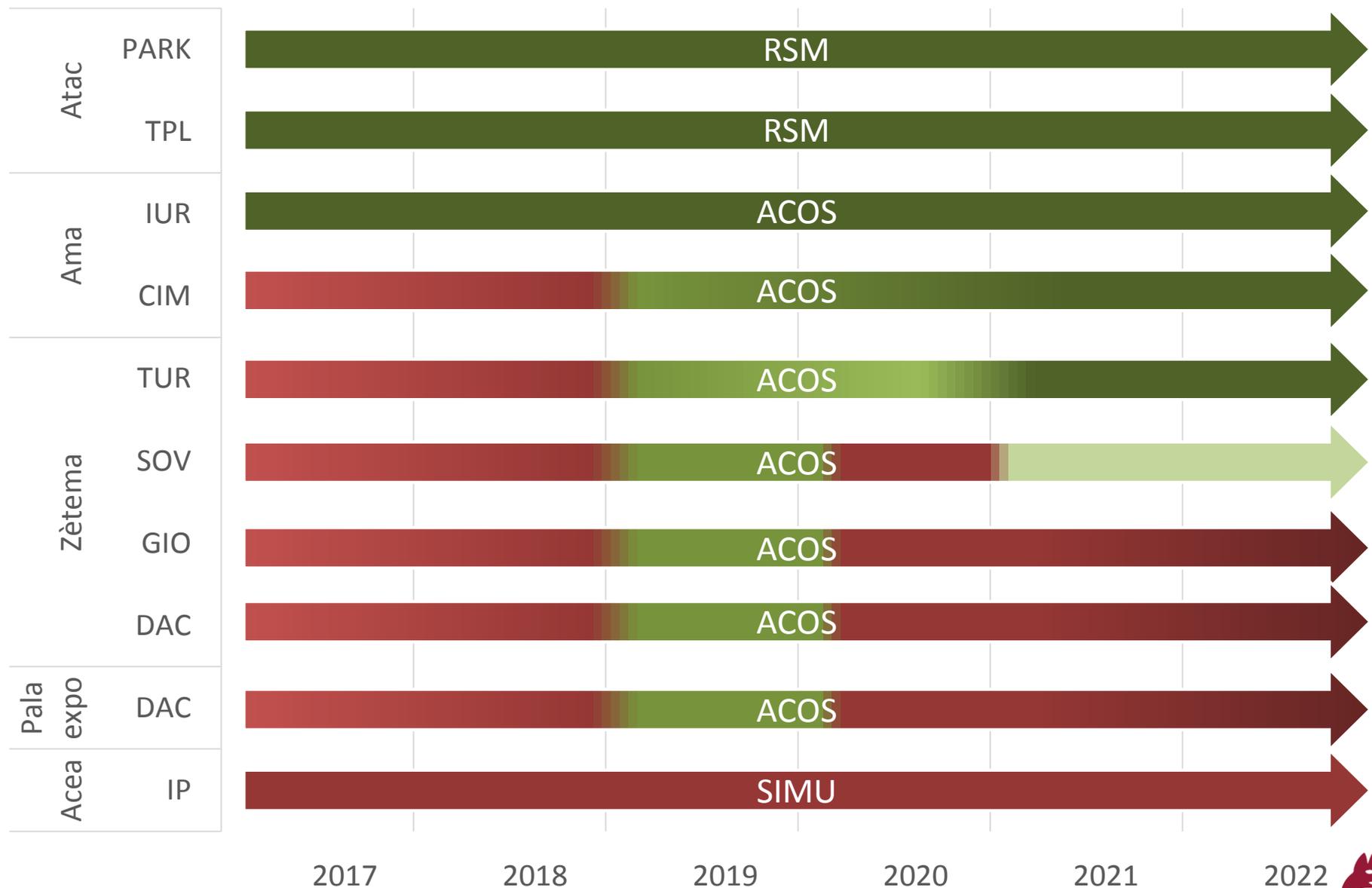
# Monitoraggi in convenzione (2017/2022)

Monitoraggi permanenti della qualità erogata e percepita affidati a ACoS da contratti di servizio:

1. Igiene urbana
2. Servizi cimiteriali
3. Servizi strumentali erogati da Zètema Progetto Cultura per:  
Dipartimento Grandi Eventi, Sport, Turismo e Moda;  
Sovrintendenza capitolina; Dipartimento Attività Culturali;  
Dipartimento Scuola, Lavoro e Formazione professionale
4. Palaexpo
5. Manifestazioni (Arene, Estate Romana,  
Contemporaneamente Roma)
6. Biblioteche



# Attuazione dei monitoraggi contrattuali



# Monitoraggi indipendenti (2017/2022)

## Monitoraggi e indagini indipendenti ACoS nei settori:

- Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma
- Monitoraggio dei contratti di servizio e delle carte di qualità dei servizi
- Illuminazione pubblica (erogata)
- Sistemi di traslazione nelle stazioni della metropolitana (erogata)
- Distanziamento nelle stazioni della metropolitana
- Parcheggi di scambio (erogata e percepita)
- InfoAtac (erogata)
- Indagine mostre (erogata e percepita)
- Operatori di cultura (percepita)
- Romarama (erogata e percepita)
- Aree ludiche (erogata e percepita)
- Digit Roma WiFi (erogata)
- Indagini nel periodo del picco pandemico (percepita)
- Monitoraggio disponibilità DPI nelle Farmacie comunali (covid-19)



# Efficacia dei servizi

- Individuazione dei fattori critici di efficacia dei servizi
  - Confronto con le Associazioni dei consumatori-utenti
  - Misurabili
  - Confrontabili
  - Introduzione dei coefficienti di efficacia come obiettivi nei contratti di servizio
- Costo pieno dei servizi
  - Contabilità analitica
  - Benchmarking con altre grandi città italiane



# Proposte e focus sui servizi

- Adeguamento della macchina amministrativa di Roma Capitale  
riorganizzazione funzionale  
livello centrale e territoriale
- Pareri sui contratti di servizio  
sulle carte di qualità dei servizi
- Progetti costo pieno dei servizi  
indicatori di efficacia
- Focus impianti di igiene urbana  
servizio di illuminazione pubblica  
cimiteri (durante la pandemia)  
sinistri e risarcimenti per dissesto stradale  
trasporto pubblico locale
- Spunti di riflessione ai candidati sindaco



# Criticità segnalate da ACoS

COSA È CAMBIATO FRA IL 2017 E IL 2022  
in merito a:

- Regolazione contratti di servizio
- Carte della qualità dei servizi



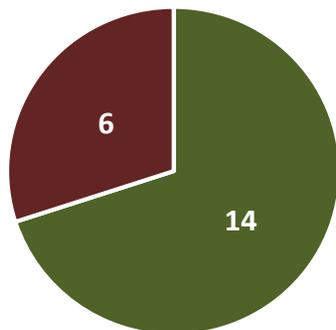
# Contratti di servizio 2017-2022

- **CdS mancanti**  
settori ancora senza contratto (Farmacie, illuminazione votiva...)
- **Ricorso a proroghe tecniche, durata inappropriata, mancanza di programmi operativi**  
per le controllate, questi aspetti sono stati regolati con gli atti di definizione del controllo analogo (2018, 2022); permangono alcuni ritardi, soprattutto ove previste gare (Illuminazione Pubblica, IP)
- **Mancata previsione di organismi di controllo**  
non previsto in alcuni CdS: Zètema, RpR, Palaexpo, IP
- **Mancata previsione di contabilità separata e analitica**  
la criticità permane trasversale
- **Corrispettivi forfetari non parametrati ai volumi di servizio**  
da definire nel capitolato di IP, non ancora pubblicato

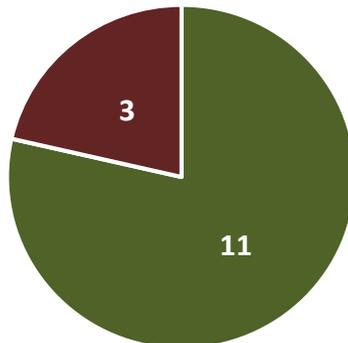


# Carte dei servizi 2017-2022

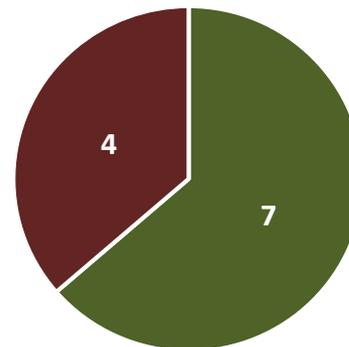
Previsione nei CdS



Adozione



Aggiornamento



■ SI ■ NO

- **Carenza/disomogeneità nei contenuti**  
manca un modello di riferimento uniforme  
(adottato invece per i servizi municipali e scolastici)
- **Coinvolgimento delle Associazioni Utenti**  
il Tavolo permanente di confronto per la redazione delle Carte è attivo e disponibile, ma le procedure di convocazione sono poco agevoli e talvolta rallentano/impediscono la pubblicazione CdQ



# La certificazione di Accredia

- ACoS si è sottoposta alla valutazione dell'ente Accredia
- Ha ottenuto la certificazione di qualità dei processi di monitoraggio:
  - Servizi di igiene urbana
  - Servizi cimiteriali
- Qualifica come Organismo di ispezione di tipo B
- Requisiti:
  - Imparzialità
  - Indipendenza e autonomia
  - Trasparenza
  - Riservatezza
  - Piano di formazione continua
  - Rigore metodologico



# Il voto dei romani

## Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma

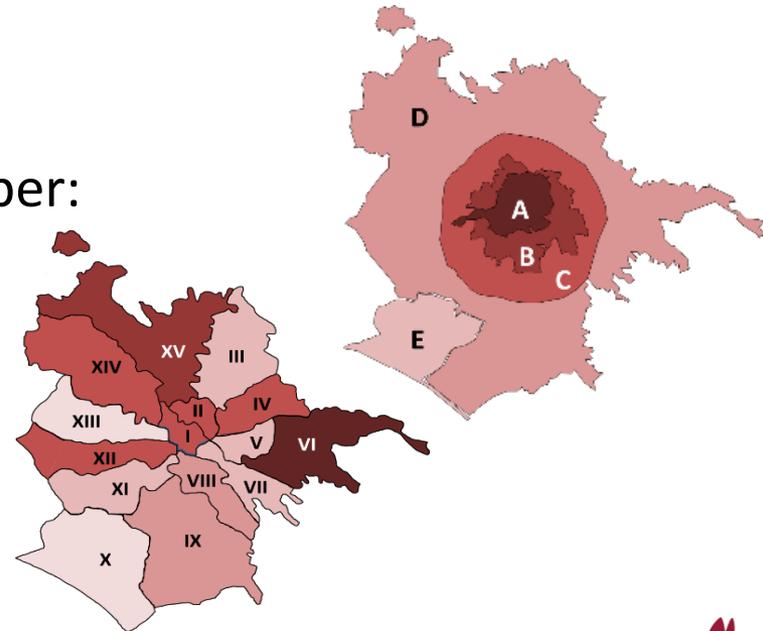
- realizzata per la prima volta nel 2007
- ripetuta con cadenza annuale dal 2009
- nel 2020 è stata somministrata due volte: in primavera (subito dopo il lockdown) e in autunno (alle riaperture)
- l'indagine 2021 rappresenta una fotografia delle opinioni dei romani legata alla precedente consiliatura (condotta in ottobre, subito prima delle elezioni amministrative per Roma Capitale)
- l'edizione 2022 è stata somministrata in aprile, a sei mesi dall'insediamento della nuova Giunta



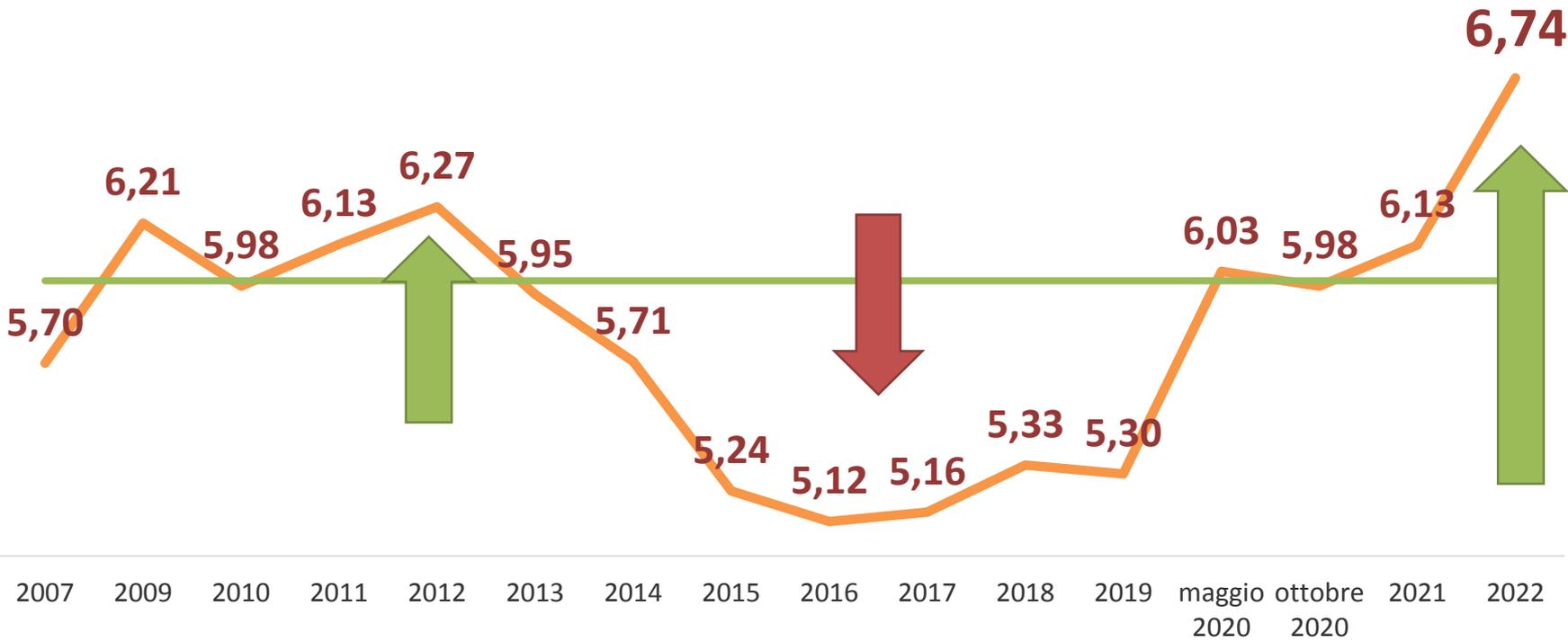
# Indagine sulla qualità della vita a Roma

## aspetti metodologici e statistici

- condotta con metodo CATI su **5.760** residenti a Roma
- estrazione casuale degli intervistati e campione stratificato per: genere, età, titolo di studio e condizione professionale
- a un livello di confidenza del 95%, l'intervallo di confidenza è:
  - su Roma  $\pm 1,29\%$
  - per municipio  $\pm 5\%$
- risultati su Roma e a livello sub-comunale per:
  - **5 macro-zone**
  - **i 15 municipi**



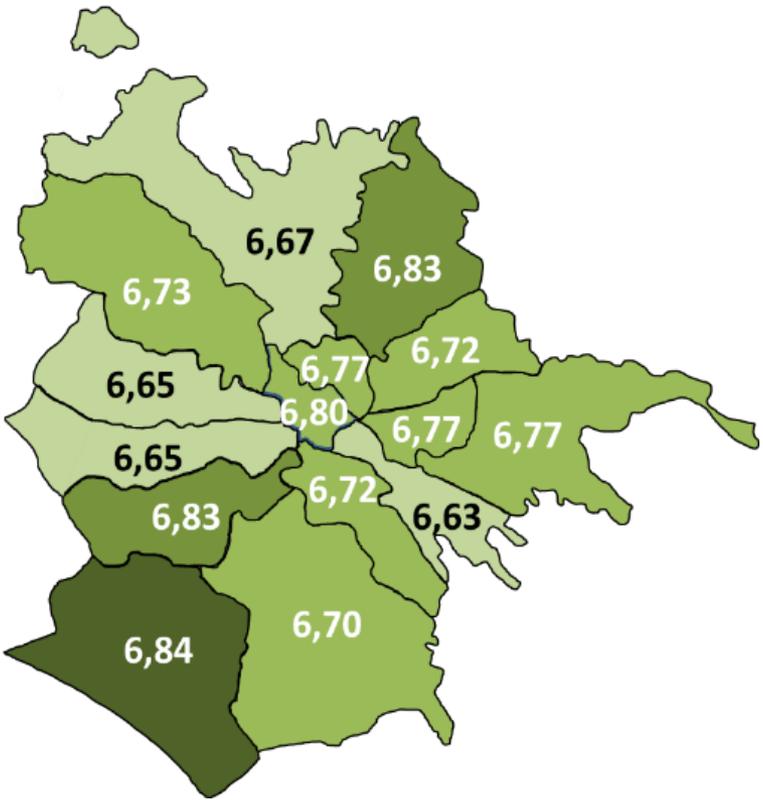
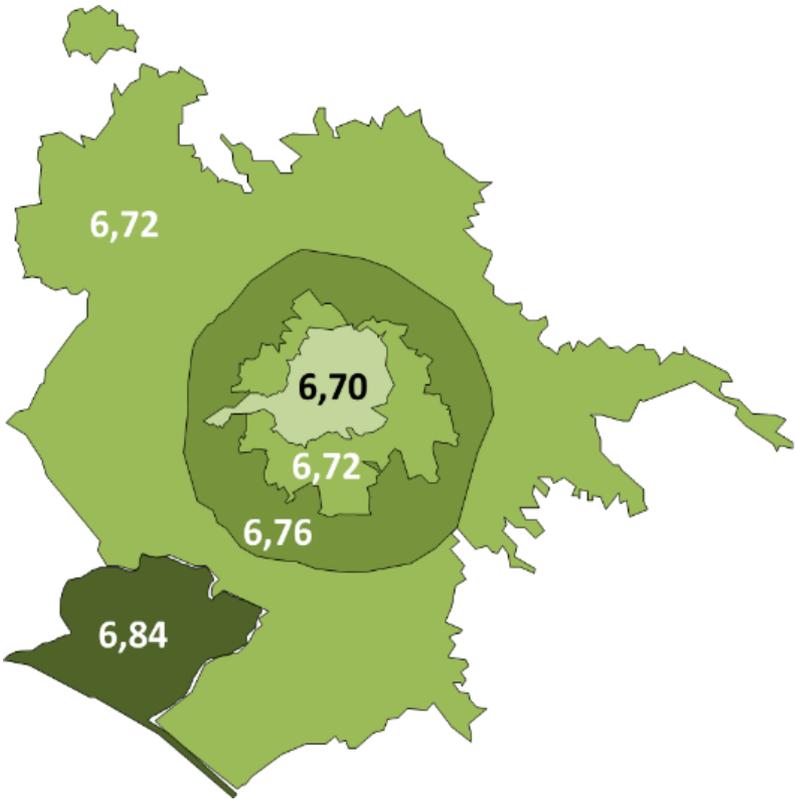
# Il voto medio dei romani per la qualità della vita a Roma



Fonte: ACoS, Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma.



# Il voto medio dei romani per la qualità della vita a Roma nelle zone e nei municipi (2022)



Fonte: ACoS, Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma.



# Visualizzazione grafica del recente andamento delle valutazioni espresse a Roma e nei municipi

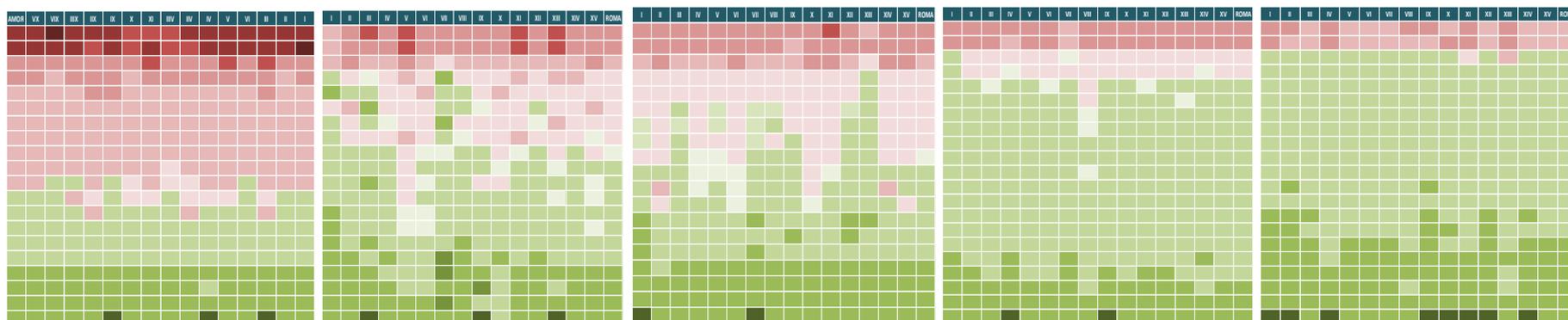
MAGGIO 2019

MAGGIO 2020

OTTOBRE 2020

OTTOBRE 2021

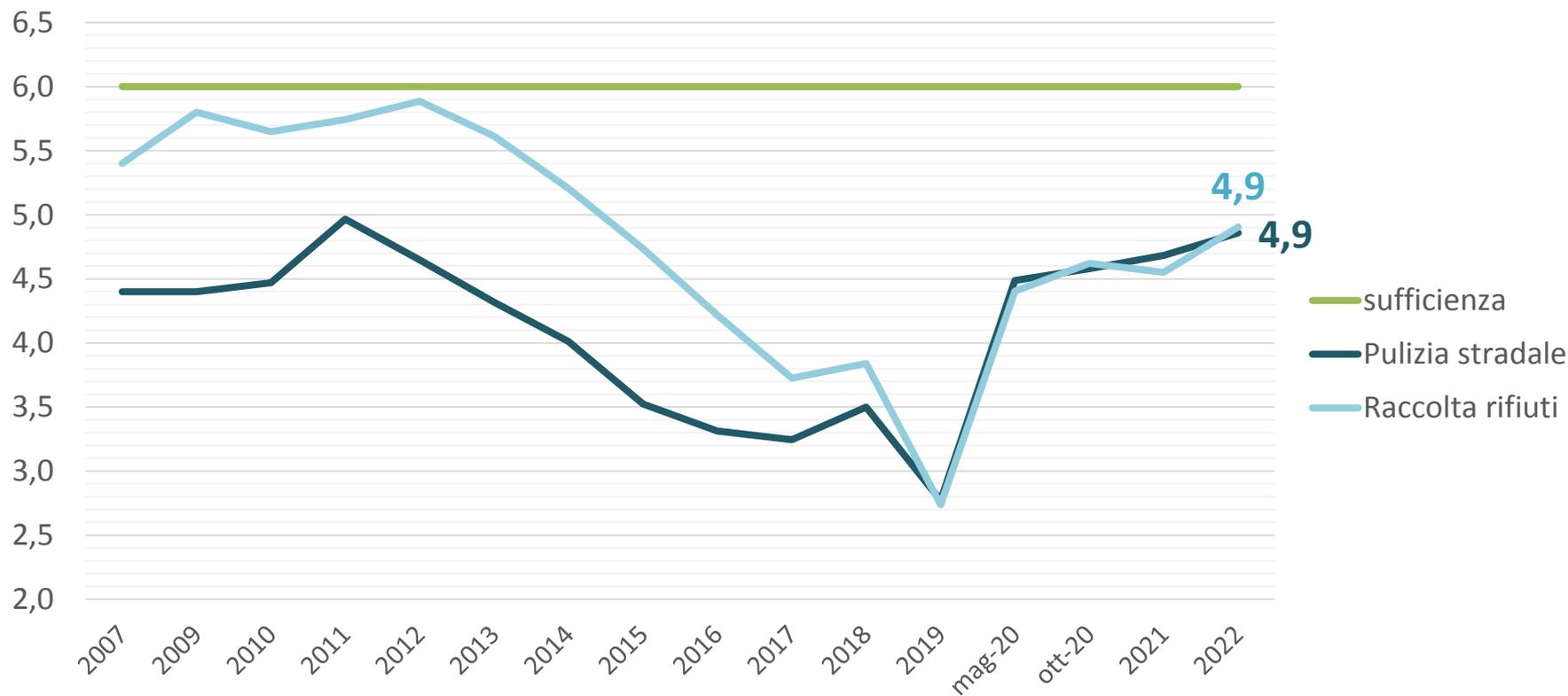
APRILE 2022



Scala voti: MIN 2 3 4 5 6 7 MAX



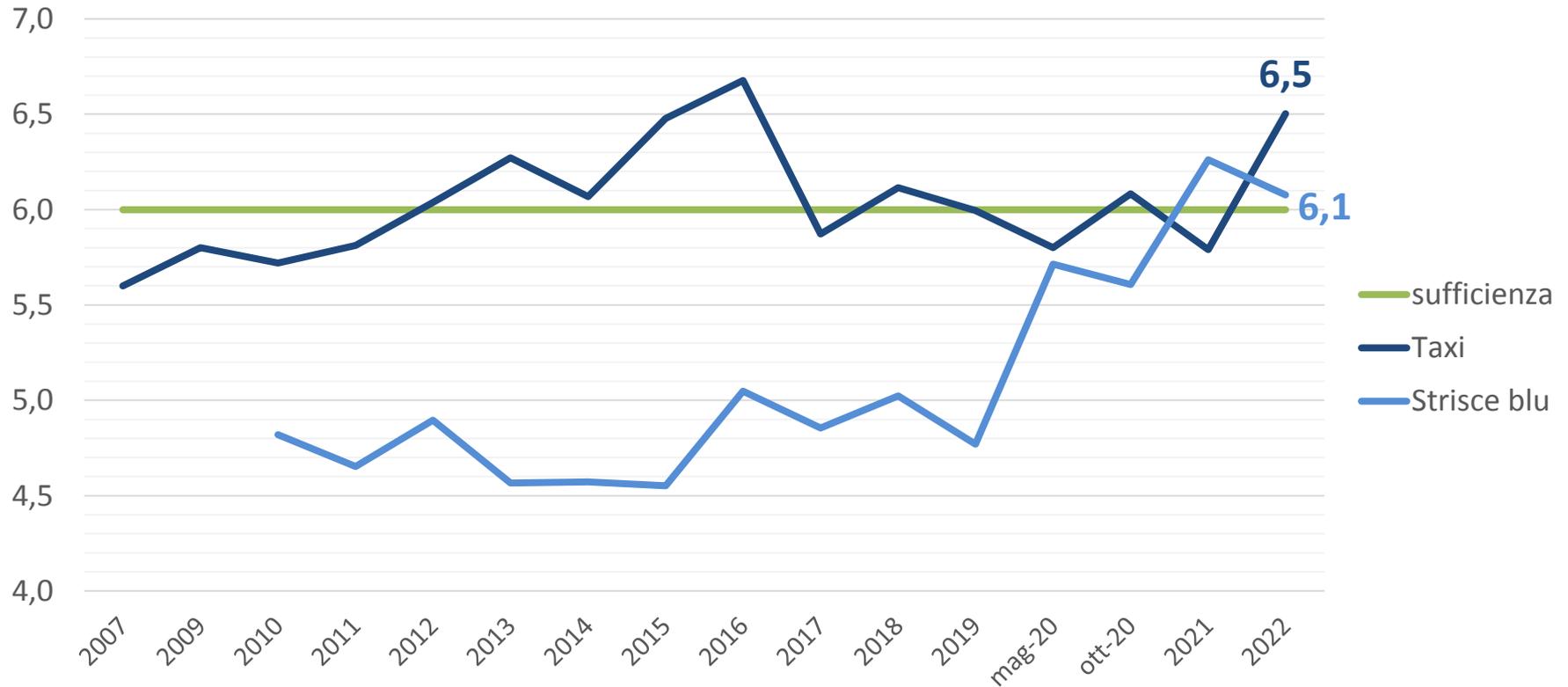
# Voto medio dei romani per i servizi di igiene urbana



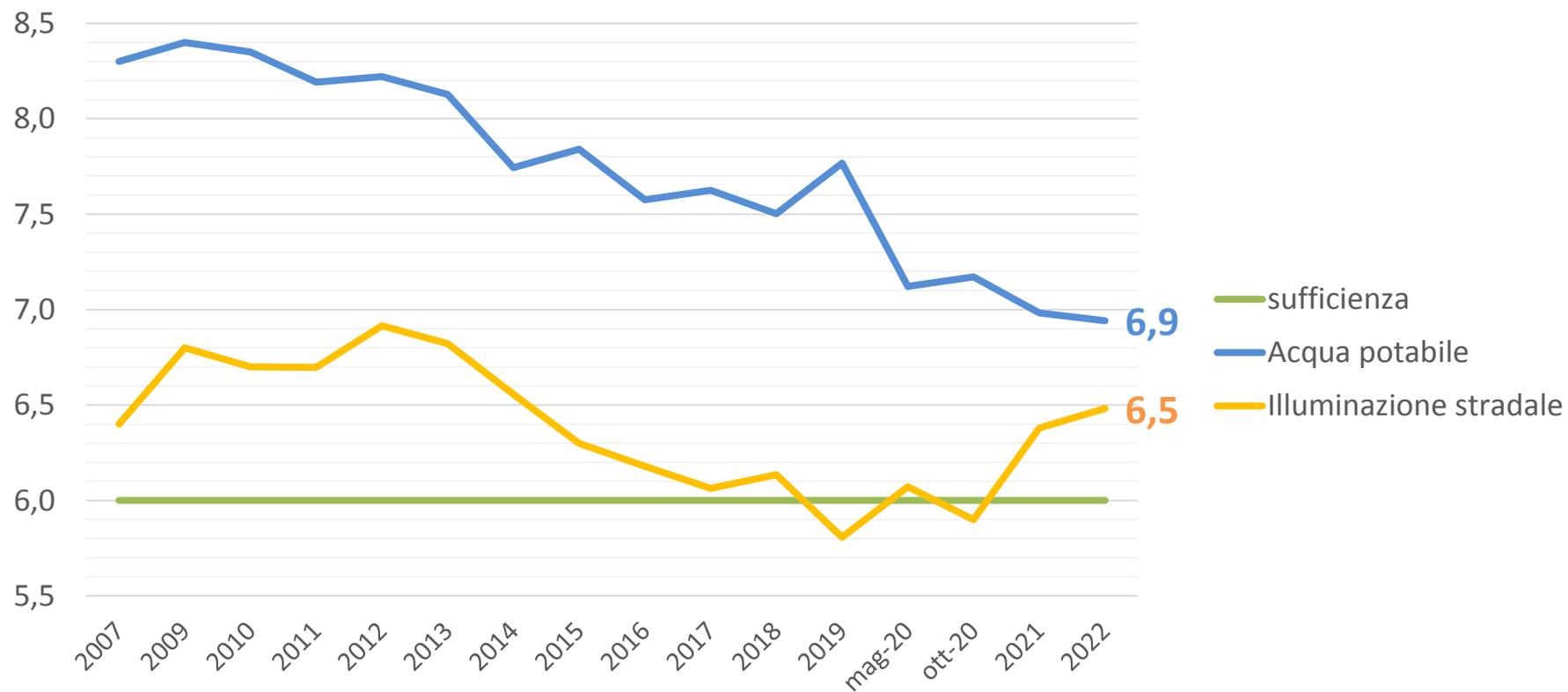
# Voto medio dei romani per il trasporto pubblico di linea



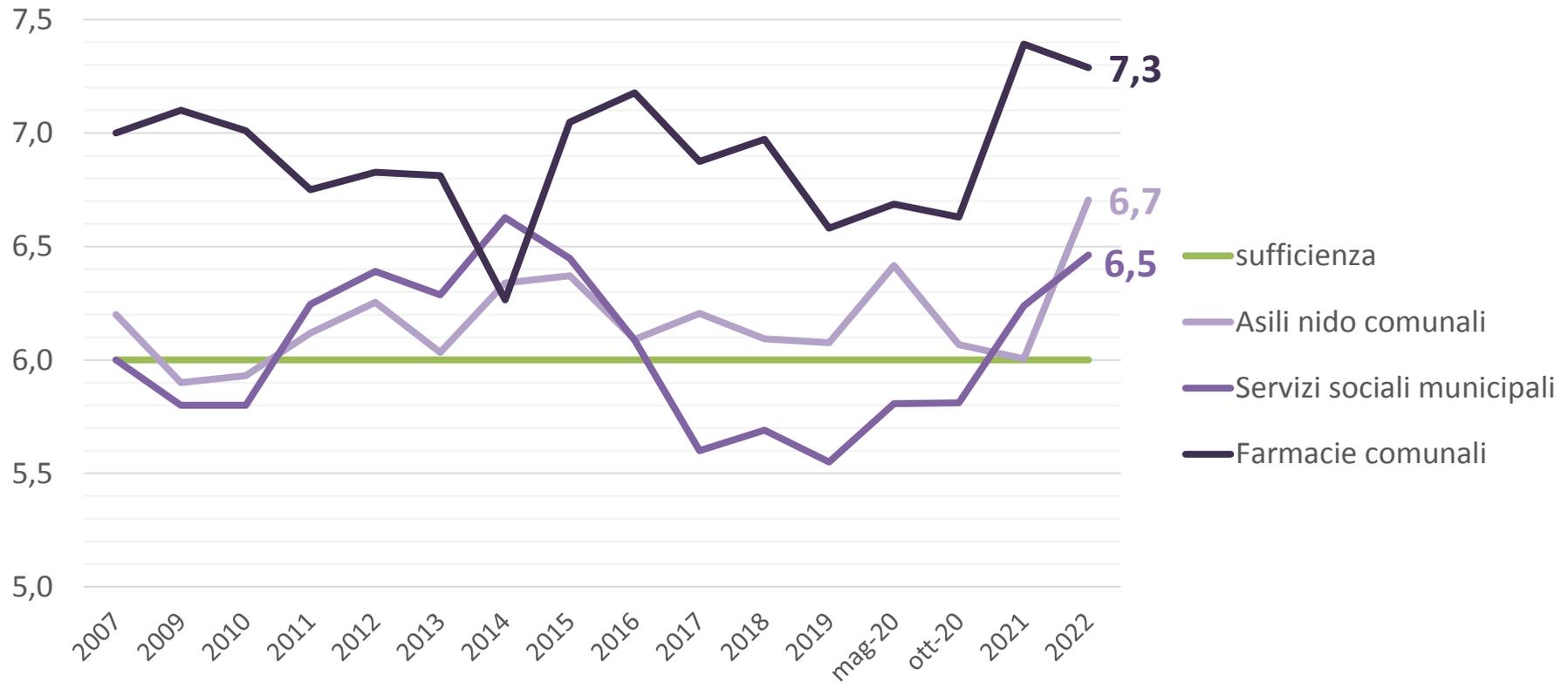
# Voto medio dei romani per taxi e sosta a pagamento



# Voto medio dei romani per i servizi a rete



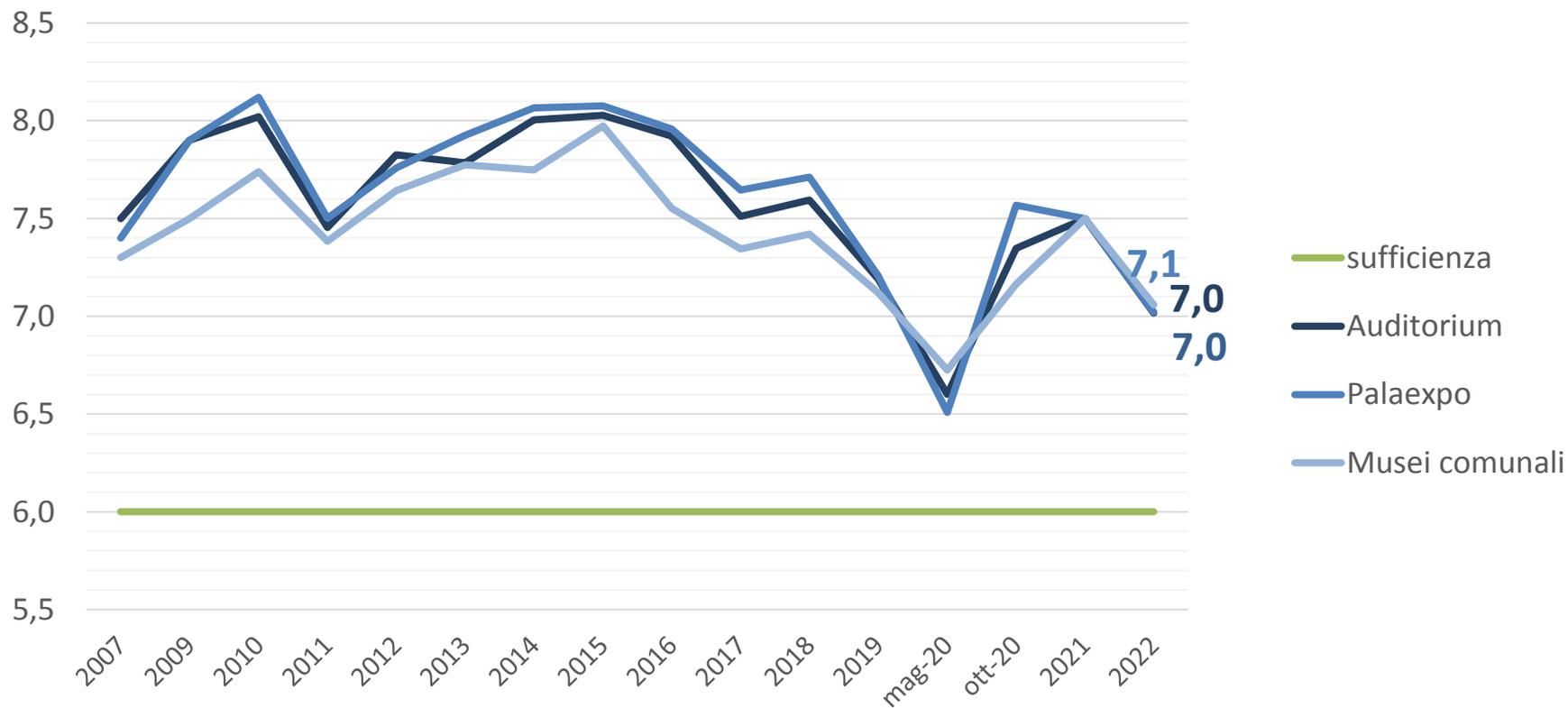
# Voto medio dei romani per il settore sociale



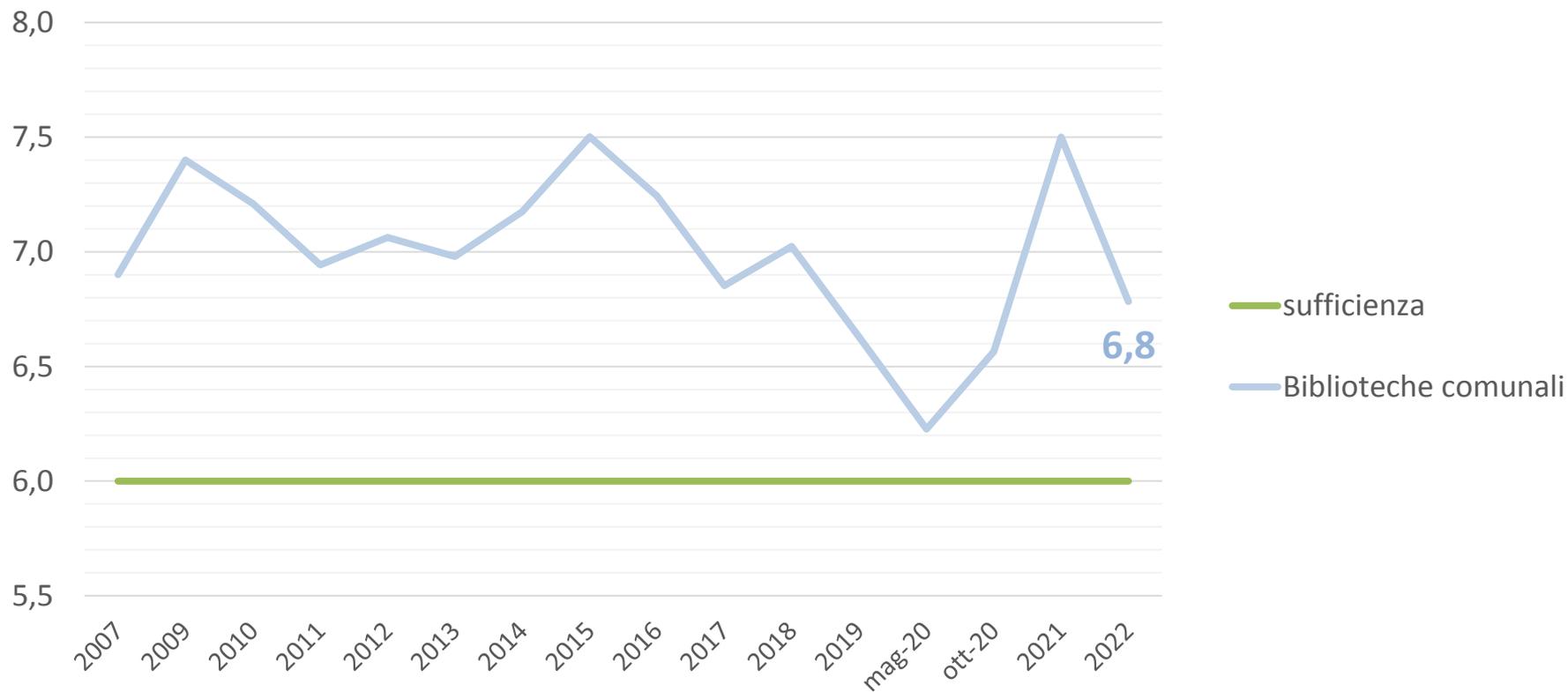
# Voto medio dei romani per i cimiteri capitolini



# Voto medio dei romani per il settore cultura



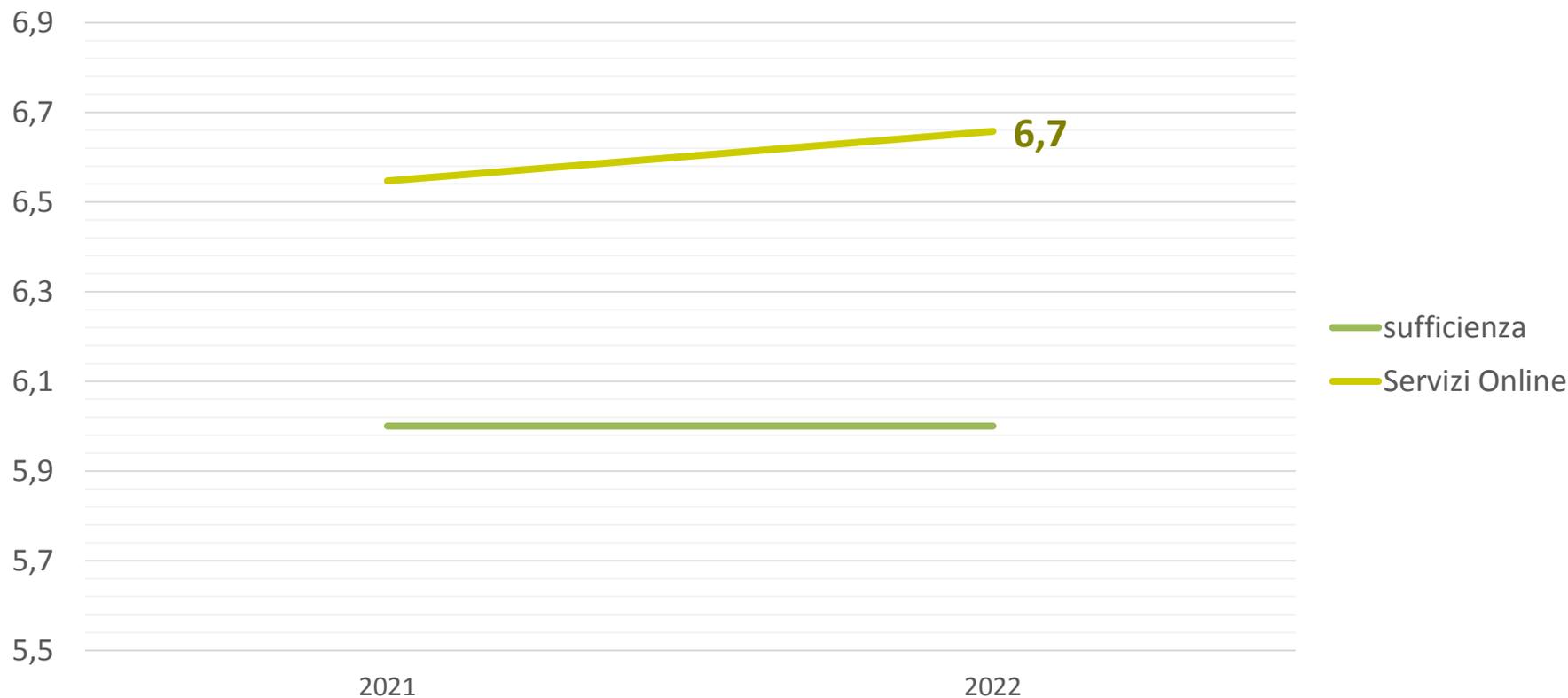
# Voto medio dei romani per le biblioteche comunali



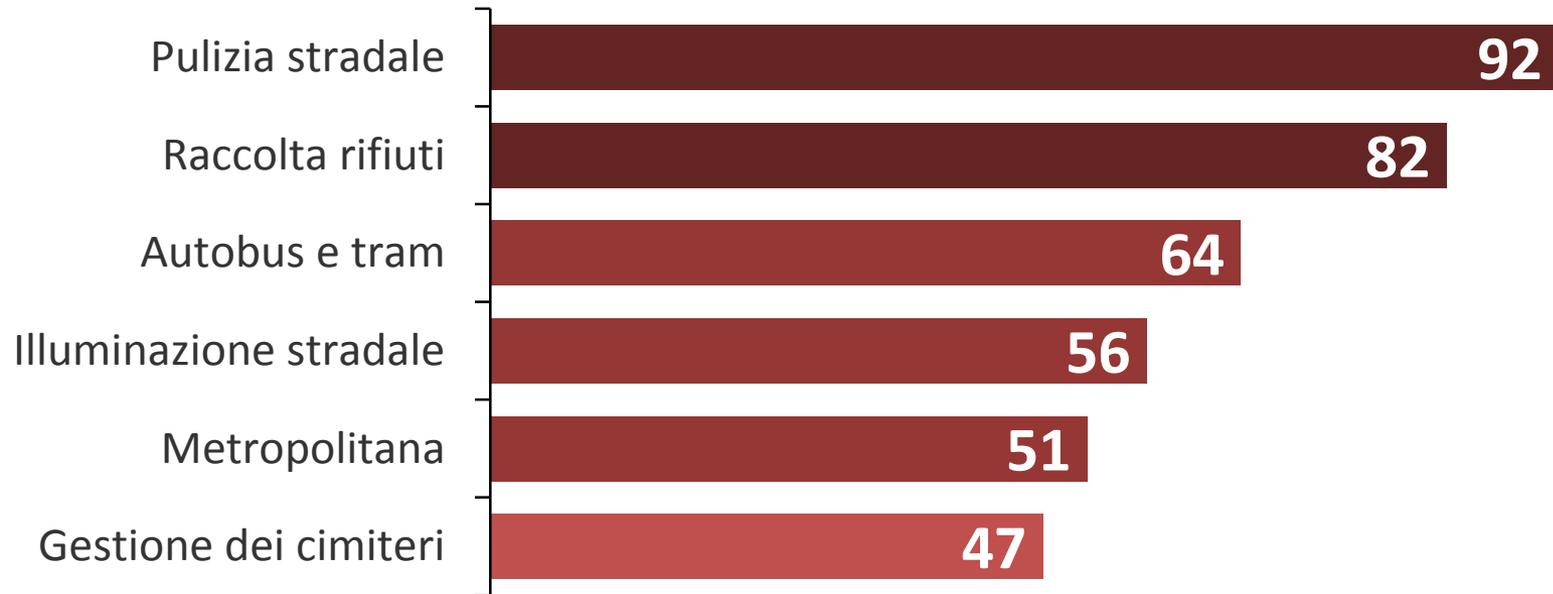
# Voto medio dei romani per parchi, ville e Bioparco



# Voto medio dei romani per i servizi on line



# Indice delle priorità di intervento (2022)



# Ultimo atto

Le attività svolte da ACoS sono state possibili  
grazie

all'avvio di una riorganizzazione sulla base di  
competenze e professionalità

fino a ipotizzare e realizzare un assetto  
organizzativo stabile



# Relazione Annuale

2022



**A·CO·S**  
Agenzia per il controllo e  
la qualità dei servizi pubblici  
locali di ROMA CAPITALE

[www.agenzia.roma.it](http://www.agenzia.roma.it)