

# 11. Risorse ed aspetti organizzativi dell'Agenzia

## 11.1 La nuova organizzazione dell'Agenzia

---

L'attuazione del disegno organizzativo delineato dal regolamento sull'organizzazione ed il funzionamento dell'Agenzia ha permesso una più efficiente ed efficace azione istituzionale ed il raggiungimento di risultati positivi. Il processo di consolidamento della struttura organizzativa dell'Agenzia, avviato nel 2002, è proseguito nel 2003 e nel 2004 con un progressivo miglioramento delle condizioni di operatività delle Aree e dei Servizi.

Il disegno di consolidamento ha visto anche il completamento di un processo di ricognizione e di delega di funzioni e poteri amministrativi ai dirigenti in

servizio nonché di definizione delle rispettive sfere di autonomia e responsabilità. Con tali limitati ma significativi interventi organizzativi, l'Agenzia si propone di sperimentare una più equilibrata articolazione e distribuzione delle competenze operative e decisionali e un più incisivo coordinamento.

L'attuazione delle scelte organizzative è ormai in via di completamento. In particolare sono stati conferiti i previsti poteri decisionali ai responsabili delle Aree e dei Servizi esistenti e sono state emanate le direttive sui poteri di rappresentanza e di firma, nonché sulla gestione delle spese.

## 11.2 Il bilancio 2004 e l'attività istituzionale

---

Nel corso dell'anno 2003 è stato dato un notevole impulso alle attività istituzionali dell'Agenzia. La spesa per lo sviluppo di tale attività è infatti passata dai 54.000,00 Euro dell'esercizio precedente (dal 19 marzo al 31 dicembre) ai 313.000,00 Euro del 2003. Il bilancio di previsione del 2004, come quello del 2003, è stato elaborato secondo le direttive conte-

nute del regolamento di contabilità dell'Agenzia e sulla base delle esigenze funzionali delle Aree e dei Servizi e degli obiettivi e dei programmi definiti dal Consiglio dell'Agenzia. In particolare l'Agenzia si propone di potenziare le attività di monitoraggio iniziate nel 2003 e relative ai servizi di illuminazione pubblica, di igiene urbana e di sosta a pagamento.

Le risultanze dei monitoraggi sono state apprezzate dagli organi istituzionali ed accolte con particolare favore dall'opinione pubblica che ha potuto constatare come l'attività di controllo e di stimolo dell'Agenzia abbia prodotto effetti positivi sulle modalità di erogazione dei servizi monitorati.

L'apprezzamento e l'interesse dimostrato per questo tipo di attività hanno indotto l'Agenzia ad estendere, nel corso del 2004, i rilevamenti anche ad altri settori dei servizi pubblici locali; in particolare, il servizio di monitoraggio è stato già attivato per le linee A e B della metropolitana ed è intenzione dell'Agenzia estenderlo anche ai servizi offerti dalle farmacie comunali ed al trasporto pubblico. A dimostrazione dell'apprezzamento e dell'attenzione con cui gli organi politici locali hanno seguito questa attività di monitoraggio dei servizi pubblici locali, varicordato che il Consiglio Comunale di Roma, in occasione dell'approvazione del Piano Regolatore Sociale (deliberazione n. 35 del 15 marzo 2004) ha assegnato all'Agenzia l'attività di valutazione della qualità erogata e percepita delle prestazioni di assistenza domiciliare rese dagli enti e dai soggetti accreditati.

L'Agenzia si è proposta, altresì, di potenziare l'attività di comunicazione al fine di diffondere tra i cittadini la conoscenza dei compiti e delle attribuzioni dell'Agenzia, in modo da offrire agli stessi un

valido aiuto per la tutela e per l'esercizio consapevole dei propri diritti. Per raggiungere tale obiettivo si è proceduto ad implementare le capacità comunicative del sito, anche con la previsione di sezioni dedicate alle pubblicazioni ed ai monitoraggi dell'Agenzia nonché all'analisi e all'approfondimento di tematiche di particolare interesse in materia di servizi pubblici.

Sono proseguite, anche nella prima parte del 2004, le attività di supporto propositivo e tecnico-conoscitivo nei confronti del Consiglio Comunale, del Sindaco e della Giunta, attraverso l'espressione di pareri preventivi alla predisposizione dei Contratti di servizio e prestando particolare attenzione alla soddisfazione delle esigenze degli utenti meritevoli di tutela.

Un impulso particolare, infine è previsto per lo sviluppo delle attività di studio ed analisi economica, che costituisce una degli aspetti più qualificanti del lavoro dell'Agenzia.

Per continuare ed implementare l'attività istituzionale dell'Agenzia secondo i programmi individuati nel bilancio previsionale 2004, si è reso necessario aumentare il budget destinato a tale scopo. La spesa per lo sviluppo delle attività istituzionali è stata infatti incrementata del 50% rispetto all'anno precedente, raggiungendo così il 25% dei costi complessivi dell'Agenzia.

### 11.3 Il personale ed i collaboratori esterni

Per lo svolgimento dei propri compiti l'Agenzia può avvalersi, come previsto dall'art. 3, comma II, della Deliberazione istitutiva, di personale dell'Amministrazione Comunale, di altri enti pubblici ovvero di aziende e società del Gruppo Comune di Roma, nel numero massimo di 12 unità. Per obiettivi specifici e

con contratti a tempo determinato può inoltre avvalersi di collaborazioni esterne nel limite massimo di 3 unità.

Ad oggi il personale a disposizione dell'Agenzia è di 11 unità, di cui 3 con contratto a tempo determinato, come da prospetto che segue.

Qualifica	Comandati dall'A.C.	Comandati da Aziende	Collaboratori esterni	Totale
Dirigenti	1		3	4
Funzionari	1	1		2
Istruttori	5			5
<b>Totale</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>11</b>

L'ampliamento delle attività istituzionali e, soprattutto l'estensione dei monitoraggi sulla qualità a nuovi settori dei servizi pubblici locali, hanno richiesto nuove competenze e professionalità che

l'Agenzia ha provveduto a reperire dall'esterno, attraverso il ricorso a contratti a progetto, ma anche dall'interno con la formazione e la specializzazione del personale comandato.

#### **11.4 Collaborazioni dell'Agenzia con altri Enti e Istituzioni**

---

L'Agenzia ha inoltre collaborato con l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas al Progetto di Gemellaggio Phare LT2001/IB/EY/01 "Strengthening of the Energy Market Regulator", tra l'Italia e la Lituania e ha fornito la sua disponibilità al nuovo Progetto di Gemellaggio Phare con la Turchia avviato nel corso del 2004. In particolare, la collaborazione sul primo progetto ha riguardato la parte relativa al sistema dei prezzi e di monitoraggio del mercato dell'energia, su cui sono stati organizzati specifici seminari, svoltisi a Vilnius nel mese di luglio 2004, ai quali l'Agenzia ha partecipato con un proprio qualificato rappresentante dell'Area studi ed analisi economica.

Si è trattato di una iniziativa che oltre a costituire una ottima occasione di crescita professionale per il personale coinvolto, ha ribadito l'importanza dello scambio a livello internazionale delle esperienze in materia di controllo e monitoraggio dei servizi pubblici. Da ultimo l'Agenzia, di concerto con il Comune di Roma, il Censis, le Agenzie dei servizi pubblici locali dei Comuni di Grosseto e Torino e l'associazione Cittadinanzattiva, ha ottenuto un finanziamento da parte del Ministero dell'Innovazione Tecnologica per un progetto relativo allo sviluppo della cittadinanza digitale (e-dem).



# Elenco

dei pareri e delle pubblicazioni dell'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma

(periodo giugno 2003 - agosto 2004)

La valutazione delle attività di assistenza domiciliare e dei loro risultati - Documento tecnico di consultazione	Giugno 2003
Parere sulla bozza di Contratto di servizio tra Comune di Roma e Farmacap (2003)	Luglio 2003
Monitoraggio del servizio di illuminazione pubblica - quarto rapporto al Comune di Roma	Luglio 2003
Parere sullo schema di Contratto di servizio tra Comune di Roma e Ama (2003-2005)	Settembre 2003
Parere sul Contratto di servizio per la gestione dei permessi ZTL e disabili tra Comune di Roma - STA (2003)	Ottobre 2003
Monitoraggio del servizio di gestione della sosta a pagamento (strisce blu) - primo rapporto al Comune di Roma	Ottobre 2003
Monitoraggio del servizio di illuminazione pubblica - quinto rapporto al Comune di Roma	Ottobre 2003
Monitoraggio del servizio di igiene urbana - secondo rapporto al Comune di Roma	Novembre 2003
Monitoraggio del servizio di gestione della sosta a pagamento (strisce blu) - secondo rapporto al Comune di Roma	Novembre 2003
Monitoraggio del servizio di igiene urbana - terzo rapporto al Comune di Roma	Dicembre 2003
Parere sul Contratto di servizio tra Comune di Roma e BIOPARCO (2003-2007)	Dicembre 2003
Monitoraggio del servizio di illuminazione pubblica - sesto rapporto al Comune di Roma	Dicembre 2003
Monitoraggio del servizio di gestione della sosta a pagamento (strisce blu) - dati di novembre 2003	Gennaio 2004
Monitoraggio del servizio di illuminazione pubblica - dati di novembre 2003	Gennaio 2004

Monitoraggio del servizio di igiene urbana - dati di novembre 2003	Gennaio 2004
Monitoraggio della qualità erogata dei servizi di trasporto metropolitano - dati di dicembre 2003	Febbraio 2004
Monitoraggio della qualità erogata dei servizi di trasporto metropolitano - trimestre dicembre 2003 - febbraio 2004	Marzo 2004
Analisi dei servizi di contact center nel Comune di Roma	Aprile 2004
Il settore Taxi a Roma - Ipotesi di riforma	Aprile 2004
Monitoraggio del servizio di gestione della sosta a pagamento (strisce blu) - trimestre gennaio-marzo 2004	Aprile 2004
Monitoraggio del servizio di igiene urbana - trimestre gennaio-marzo 2004	Aprile 2004
Monitoraggio del servizio di illuminazione pubblica - trimestre gennaio-marzo 2004	Giugno 2004
Monitoraggio della qualità erogata dei servizi di trasporto metropolitano - semestre dicembre 2003 - maggio 2004	Luglio 2004
Parere sul Contratto di servizio tra Comune di Roma e TRAMBUS per la progettazione, realizzazione e verifica del servizio di trasporto riservato scolastico, in favore degli alunni della scuola materna e dell'obbligo, anche appartenenti a Comunità nomadi (anni scolastici 2004/2005 - 2005/2006 e 2006/2007), nonché in favore degli alunni Diversamente Abili della scuola materna e dell'obbligo e degli studenti della scuola superiore (Anno scolastico 2004 - 2005).	Luglio 2004