

1.2 Efficienza e qualità dell'azione amministrativa

L'Alta Direzione dell'Ente, nel verificare gli ostacoli che rallentano l'incremento del livello quantitativo e qualitativo dei servizi erogati dall'Amministrazione, ha individuato tra le cause più rilevanti i ritardi accumulati:

- nell'utilizzo di regole e strumenti di monitoraggio e controllo delle spese e delle entrate dell'Ente;
- nell'utilizzo di strumenti informativi e tecnologie informatiche che aiutino la semplificazione, la celerità e la trasparenza dei procedimenti amministrativi.

Per superare queste criticità che incidono sull'efficienza e sull'efficacia dell'azione amministrativa, nel 2011 è stato definito un articolato programma di interventi pluriennali, finalizzati all'innovazione organizzativa, tecnologica e gestionale, che ha visto la compartecipazione di tutte le strutture dell'Amministrazione, seppure con contributi differenziati a seconda del ruolo (responsabile o concorrente) e della competenza funzionale.

Il suddetto programma ricomprende cinque "Progetti di Ente", definiti dall'Alta Direzione, nonché il "Pilastro Piano di rientro e risanamento finanziario", indicato dal Sindaco tra gli obiettivi da perseguire entro il termine del mandato, ed è finalizzato alla:

- **riduzione delle spese e miglioramento delle entrate**, tramite interventi di innovazione organizzativa, tecnologica e gestionale;
- **semplificazione e trasparenza** dell'azione amministrativa, per migliorare la qualità dell'azione amministrativa, facilitare l'accesso ai servizi e la partecipazione dei cittadini.

Gli interventi prioritari sviluppati dal piano sono i seguenti:

- **rientro e risanamento finanziario:** Pilastro "Piano di rientro e risanamento finanziario";
- **controllo di gestione:** Progetto di Ente n.1: "Completamento e messa a regime del modello di gestione del Ciclo della programmazione e controllo di Roma Capitale - Sistema di integrazione dei controlli interni";
- **E-Government:** Progetto di Ente n. 2: "*E-Government*: dematerializzazione";
- **centrale unica degli acquisti:** Progetto di Ente n. 3: "Efficienza e razionalizzazione";
- **trasparenza, integrità e accessibilità dei servizi:** Progetto di Ente n. 4: "Trasparenza e integrità - Accessibilità e qualità dei servizi";
- **pagamenti e riscossioni on line:** Progetto di Ente n.5: "Miglioramento del ciclo della riscossione e del recupero *dell'evasione delle entrate di Roma Capitale*".

Di seguito si espongono, in sintesi, i singoli interventi e gli obiettivi programmati per il 2011, nonché i risultati conseguiti, a partire da quelli finalizzati al miglioramento delle regole e degli strumenti di governo della spesa e delle entrate dell'Ente.