

## 2. L'attività istituzionale: i servizi alla cittadinanza

---

L'Amministrazione Capitolina, come la generalità degli Enti locali, esercita una serie di funzioni in gran parte attribuite e regolate, più o meno dettagliatamente, da norme di legge, altre frutto delle scelte che gli Organi politici definiscono nell'ambito del programma di mandato amministrativo.

L'esercizio di queste funzioni, in linea generale, è destinato a erogare una serie di prestazioni, prodotti e servizi per soddisfare i bisogni e le aspettative della cittadinanza.

In questo capitolo sono illustrati i principali servizi erogati, alcuni dei quali gestiti direttamente dalle strutture amministrative dell'Ente, altri per mezzo di Società, Aziende e Istituzioni, al cui capitale l'Ente partecipa dettando gli indirizzi sugli standard da assicurare.

Al paragrafo 2.1 sono esaminati i servizi erogati direttamente dall'Amministrazione, utilizzando i dati più significativi e le informazioni contenute nella "Relazione al rendiconto della gestione 2012", ponendo a confronto le risultanze dell'esercizio 2011 con quelle dell'esercizio 2012, per rilevare gli scostamenti positivi e/o negativi verificatisi.

Sono stati inoltre analizzati i dati e le informazioni che le strutture preposte alla gestione dei servizi hanno messo a disposizione, estraendoli dai diversi sistemi informativi utilizzati.

Al paragrafo 2.2 sono esaminati i servizi erogati tramite Aziende e Istituzioni per conto dell'Amministrazione Capitolina; l'intero paragrafo è stato redatto dall'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali, la quale ha prodotto una sintesi della rilevazione, che annualmente effettua relativamente allo stato dei servizi pubblici locali di Roma Capitale.

L'Agenzia, inoltre, ha curato la redazione del capitolo 3, nel quale sono trattati i primi esiti dell'analisi sulla qualità percepita dai cittadini, con riferimento ai servizi pubblici più rilevanti.