

ROMA



***Relazione sulla Performance
2020 di Roma Capitale***

Validata dall'OIV nella seduta del 29 luglio 2021

INDICE

1. **Presentazione**
2. **Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e gli altri *stakeholder* esterni**
 - 2.1 Il contesto esterno di riferimento
 - 2.2 L'Amministrazione
 - 2.3 L'albero della performance di Ente. Sintesi dei risultati raggiunti nel 2019.
3. **Obiettivi: Risultati raggiunti e scostamenti**
 - 3.1 Rappresentazione e analisi dei risultati raggiunti
 - 3.2 Gli obiettivi Strategici
 - 3.2.1 La realizzazione degli obiettivi strategici e operativi definiti nei documenti di programmazione - pianificazione
 - 3.2.2 Raggiungimento di risultati di incremento di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa
 - 3.2.3 Attuazione delle misure di prevenzione e contrasto alla corruzione e di incremento dei livelli di trasparenza e semplificazione amministrativa (PTPCT 2019-2021)
 - 3.2.4 Esiti dei Controlli Interni
 - 3.2.5 Verifica del soddisfacimento dell'interesse dei destinatari dei servizi e degli interventi
 - 3.2.6 Raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità
 - 3.2.6 Le criticità e le opportunità
 - 3.3 Obiettivi individuali
 - 3.4 Ambiti di intervento e servizi alla cittadinanza. Indicatori di risultato ed obiettivi
 - 3.4.1 Amministrazione, gestione e controllo
 - 3.4.2 Giustizia (tutela giudiziale ed extragiudiziale)
 - 3.4.3 Polizia Locale
 - 3.4.4 Istruzione pubblica
 - 3.4.5 Cultura e Beni culturali
 - 3.4.6 Settore sportivo e ricreativo
 - 3.4.7 Turismo
 - 3.4.8 Viabilità e Trasporti
 - 3.4.9 Gestione del Territorio e dell'Ambiente
 - 3.4.10 Settore sociale
 - 3.4.11 Sviluppo economico
 - 3.4.12 Servizi produttivi
 - 3.5. Il controllo sulla qualità dei servizi
 - 3.5.1 La misurazione e valutazione delle strutture erogatrici – Matrici Servizi / Indicatori
 - 3.5.2 La gestione e il trattamento dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti di Roma Capitale
 - 3.5.3 Indagine sulla qualità della vita e sui servizi pubblici locali – 2019
4. **Risorse, Efficienza ed Economicità**
5. **Pari opportunità e Bilancio di genere**
6. **Il processo di redazione della Relazione sulla *Performance***
 - 6.1 Fasi, soggetti, tempi e responsabilità
 - 6.1.1 Il sistema dei controlli interni
 - 6.2 Punti di forza e di debolezza del ciclo della *performance*

1. Presentazione

La presente Relazione rappresenta il momento finale del ciclo di gestione della *performance* dell'Ente e fornisce riscontro rispetto agli impegni assunti dall'Amministrazione in relazione ai risultati prefissati per l'annualità di riferimento, definendo, a consuntivo, i risultati raggiunti rispetto agli obiettivi programmati ed alle risorse utilizzate a beneficio anche dei cittadini – utenti.

Tale documento è redatto in conformità agli atti di programmazione dal D.Lgs. 150/2009, così come modificato dal D.Lgs. 74/2017, nonché alle “Linee Guida per la Relazione annuale sulla *performance*”, elaborate dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica, nello scorso novembre.

La programmazione 2020 di Roma Capitale vede la conferma delle azioni volte al consolidamento economico-finanziario dell'Ente nonché al potenziamento delle misure di prevenzione e contrasto della corruzione, e d'innalzamento dei livelli di trasparenza e semplificazione amministrativa. Le predette linee di intervento sono integrate da piani e programmi finalizzati all'incremento dei livelli di efficienza, efficacia ed economicità, con un'attenzione particolare alla verifica della soddisfazione dell'utenza rispetto allo standard quali-quantitativo dei servizi erogati.

La continuità nell'erogazione dei servizi è stata assicurata grazie anche alle politiche assunzionali poste in essere nell'ultimo triennio che, alla luce dello sblocco del turnover, hanno consentito, almeno in parte, di rinforzare la dotazione organica, fiaccata dai recenti pensionamenti.

Per quanto sopra, la presente Relazione, dopo un breve presentazione del contesto in cui si è svolta l'attività 2020, illustrerà i risultati conseguiti in ordine alle suddette aree prioritarie d'intervento nonché agli *standard* garantiti nell'erogazione dei servizi.

Si ritiene, pertanto, che l'analisi condotta possa fornire alla collettività dati e informazioni utili ai fini di una più corretta valutazione della complessa ed eterogenea attività svolta, nonché dei servizi offerti dall'Amministrazione Capitolina.

L'analisi, sviluppata nella prima parte della Relazione con riferimento agli obiettivi realizzati e ai servizi erogati, è integrata, con la presentazione nella sezione “Risorse, efficienza ed economicità”, dalle principali informazioni di carattere economico - finanziario desunte dal ciclo di bilancio e dalle più rilevanti iniziative in materia di promozione delle pari opportunità poste in essere dall'Amministrazione nel corso del 2020.

Il Documento prosegue con un *focus* dedicato all'attuale articolazione del processo di redazione della Relazione sulla Performance e al vigente sistema dei controlli interni, per concludersi con la disamina, da parte dell'OIV, dei punti di forza e di debolezza del ciclo della *performance* di Roma Capitale.

2. Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e gli altri *stakeholder* esterni

2.1 Il contesto esterno di riferimento

Il Quadro macroeconomico in cui è stata calata la programmazione del triennio 2020 – 2022, formalizzato con il DUP ed il Bilancio di previsione rispettivamente approvati con Deliberazioni di Assemblea capitolina n. 97 del 17 dicembre e n. 100 del 23 dicembre 2019, già presentava segnali di rallentamento dell'economia italiana, in un contesto di debolezza economica internazionale.

In questo contesto, il Bilancio in coerenza con gli indirizzi strategici definiti nel DUP 2020 – 2022, aveva consentito, anche grazie alle politiche di contenimento e razionalizzazione dei costi adottate dall'Amministrazione in questi ultimi anni, di mettere in campo un ingente quantità di risorse da destinare allo sviluppo delle politiche dell'Ente.

Il provvedimento, in estrema sintesi, prevedeva una spesa corrente per l'anno 2020 di oltre 5 miliardi di euro, in aumento di 180 milioni rispetto al previsionale del 2019 ed una spesa per investimenti e per opere pubbliche triennale di oltre 1 miliardo e 214 milioni di euro.

A marzo 2020, l'esplosione della pandemia da Covid-19, ha tuttavia cambiato le prospettive economiche future del complesso dell'Unione Europea, sia nel breve che nel lungo termine rendendo necessari interventi significativi volti ad attenuare l'impatto sociale ed economico della crisi, combattere l'insorgere di ulteriori divergenze economiche a livello UE nonché a sostenere, ai fini di una ripresa sostenibile, la convergenza e la resilienza delle economie.

La Commissione Europea, in questo scenario e nell'ambito del Quadro Finanziario Pluriennale 2021-27, ha proposto il "dispositivo per la ripresa e la resilienza proposto" (COM 2020 (408) final) quale supporto finanziario su larga scala agli investimenti pubblici e alle riforme che renderanno le economie degli Stati membri più resilienti e meglio preparate per il futuro. Il supporto finanziario prevede, fino al 31 dicembre 2024, sia prestiti a tassi favorevoli che sostegno finanziario non rimborsabile per un valore complessivo di 602.905.000.000 EUR a prezzi correnti

A livello nazionale, l'approvazione del Programma Nazionale di Riforma – allegato al DEF e deliberato dal Consiglio dei Ministri del 6 luglio 2020 ha costituito il primo passo verso la definizione operativa del Recovery Plan dell'Italia nel quadro della complessiva strategia di riforma del Paese. A seguire, subito dopo il Consiglio Europeo Straordinario del 17-21 luglio 2020 e con il coordinamento del Ministro per gli affari Europei, uno sforzo complessivo di ricognizione di interventi di investimenti e riforma, coerenti con le aree di cui all'art. 3 della proposta di regolamento - coesione economica, sociale e territoriale, transizioni verde e digitale, salute, competitività, resilienza, produttività, istruzione e competenze, ricerca e innovazione, crescita intelligente, sostenibile e inclusiva, occupazione e investimenti, e stabilità dei sistemi finanziari.

Atteso che la definizione e dei Piani per la ripresa e la resilienza ha richiesto un'attenzione particolare ai territori e ai livelli di governo locale, più vicini ai cittadini e chiamate, nel corso della crisi a garantire azioni di sostegno e supporto ai fini della ripresa economica e sociale, ha definito un proprio *Piano Industriale* che a partire dalle linee programmatiche di mandato, delineasse una strategia di sviluppo urbano resiliente e sostenibile per garantire una ripresa sociale e economica ai propri cittadini e al proprio territorio.

Il predetto Piano, costruito tenendo conto delle indicazioni per il Piano di Rilancio del Governo, contenuto nel PNR, delinea una strategia urbana per Roma Capitale che, in linea con quella nazionale del Piano di Rilancio, riguarda ambiti fondamentali per la crescita e la ripresa della Città tra i quali, mobilità intelligente integrata e riduzione delle emissioni inquinanti, miglioramento dell'efficienza dei sistemi di gestione e raccolta dei rifiuti, sostegno all'edilizia residenziale pubblica, anche attraverso l'impulso a sistemi di riqualificazione ed efficientamento energetico, infrastrutture digitali e servizi smart, mitigazione del rischio idraulico, miglioramento sismico ed energetico degli edifici scolastici, riqualificazione del patrimonio arboreo e della foresta urbana, valorizzazione culturale, sportiva e ambientale dei territori e degli spazi urbani, centri per lo sviluppo di impresa e la crescita sostenibile socio economica.

Gli interventi previsti saranno sostenuti da azioni di accompagnamento e monitoraggio che consentiranno di verificare il rispetto dei tempi, delle modalità attuative e dei risultati attesi, in linea con quanto previsto dalla proposta di regolamento 408 (2020) della Commissione Europea.

Questi interventi, sulla base delle direttrici di attuazione rappresentate nel quadro riepilogativo che segue, costituiscono il Piano Industriale di Roma Capitale. Si tratta di interventi sinergici che, per la loro complessità e articolazione rispondono a più linee attuative, con la finalità di contribuire collettivamente allo sviluppo urbano della Città.

In questo contesto macro-economico stravolto dalla pandemia, è risultata profondamente modificata anche la cornice economico-finanziaria delineata dai documenti di programmazione dell'Ente, costringendo l'Amministrazione a numerosi variazioni di bilancio, volte al riallineamento del quadro finanziario alle immediate esigenze causate dalla crisi.

2.2. L'Amministrazione

La Macrostruttura Capitolina

La Macrostruttura capitolina nel corso del 2020 ha visto alcune rilevanti modifiche rispetto alla compiuta attuazione del disegno organizzativo previsto dalla DGC 222/2017.

In primo luogo, alla luce delle modifiche al Codice dei contratti pubblici di cui al D.lgs. n. 50/2016, introdotte dal D.L. 32/2019 c.d. "sblocca cantieri", convertito nella Legge n. 55/2019, si è ritenuto non più procrastinabile procedere alla riorganizzazione, in coerenza con le Linee Programmatiche 2016-2021 per il Governo di Roma Capitale, di cui alla Deliberazione Assemblea Capitolina n.9 del 3 agosto 2016, del sistema amministrativo capitolino nel settore degli appalti, in linea con i mutati scenari normativi in riferimento al relativo Codice, al fine di garantire la necessaria speditezza delle procedure nel rispetto dei principi di legalità e trasparenza delle attività dell'Amministrazione, oltre a sostenere una sana e leale concorrenza.

A tal fine la Giunta Capitolina, ha ritenuto di superare il precedente modello organizzativo che vedeva le competenze in argomento ripartite tra il Dipartimento per la Razionalizzazione della Spesa ed il Dipartimento Sviluppo Infrastrutture e Manutenzione Urbana, in materia di affidamento di lavori pubblici, istituendo nell'ambito della Direzione Generale un'apposita struttura denominata "Centrale Unica Appalti", nella quale unificare le competenze in materia di acquisto di beni e forniture di servizi, e di affidamento di lavori pubblici;

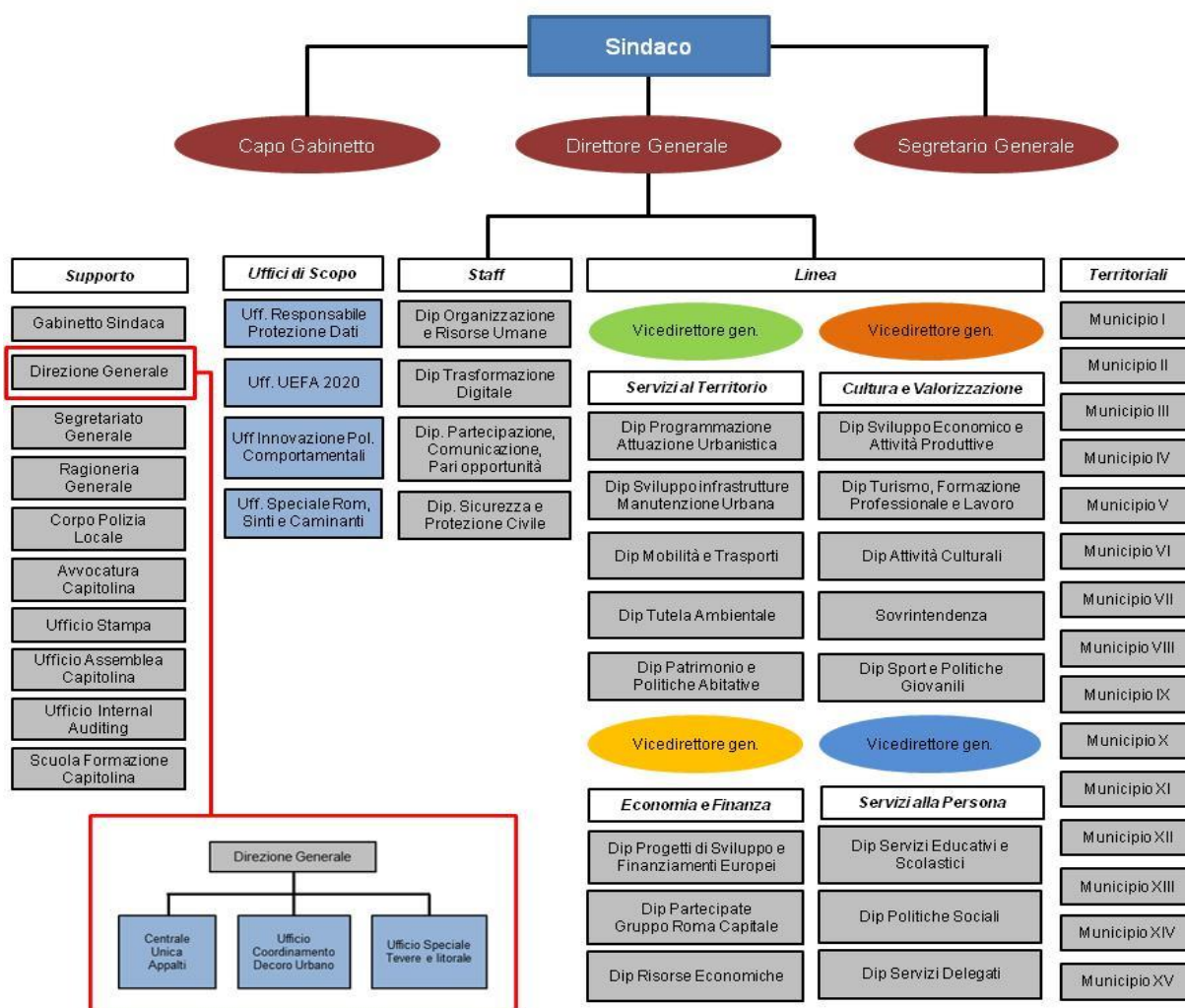
Una seconda rilevante modifica è derivata dalla volontà di rendere stabili nell'ambito della Struttura Capitolina alcuni Uffici di Scopo in considerazione del fatto che la permanente rilevanza degli obiettivi prefissati, unita alla molteplicità e complessità degli interventi da adottare, non appare compatibile con il carattere transitorio delle attribuzioni funzionali e organizzative degli Uffici di Scopo, istituzionalmente destinate ad una limitata durata temporale.

Si fa in particolare riferimento all'Ufficio Coordinamento Decoro Urbano, all'Ufficio Speciale Tevere e all'Ufficio Speciale Rom, Sinti e Caminanti.

I primi due, data la loro specialità ed in considerazione del carattere interdisciplinare degli interventi da realizzare, sono stati incardinati nell'ambito della Direzione Generale, ridenominando il secondo in "Ufficio Speciale Tevere e litorale" e conferendo a questo le ulteriori competenze in materia di litorale, già attribuite al Dipartimento Tutela Ambientale.

L'Ufficio Speciale Rom Sinti e Caminanti", in considerazione delle precipue finalità volte ad assicurare la graduale chiusura dei campi e l'avvio di azioni inclusive per le popolazioni Rom Sinti e Caminanti, nonché, della necessità di garantire il più ampio raccordo operativo con l'articolata rete delle competenze interistituzionali, regionali, nazionali e internazionali coinvolte nei programmi di cooperazione, è stato allocato essere allocato alle dirette dipendenze della Sindaca nell'ambito delle Strutture di Supporto agli Organi e all'Amministrazione.

Per effetto delle sopraindicate modifiche la macrostruttura capitolina, ridefinita dalla DGC 67/2020 che modifica la DGC 222/2017 si presenta alla data del 1 gennaio 2021 come di seguito rappresentato:



Il Personale

Le politiche del personale degli ultimi anni hanno fatto registrare un'evoluzione molto positiva rispetto al passato.

Dopo un lungo periodo di stop alle assunzioni, che ha condotto l'Ente a disporre di un organico esiguo rispetto alle necessità, si è finalmente avviata una stagione di nuovi ingressi nell'Amministrazione. La compagine capitolina a partire dal 2016 è stata rinfoltita e ringiovanita in tutti i profili professionali esistenti.

Gli effetti di questo nuovo approccio alla politica delle risorse umane, oltre 2000 assunzioni solo nel 2019, hanno permesso a Roma Capitale di affrontare il ciclo della performance 2020-2022 con una dotazione organica leggermente superiore rispetto all'anno precedente.

È da sottolineare, però, come l'aumento di personale dovuto alle numerose assunzioni perfezionate nell'ultimo triennio, che avevano portato ad una lieve inversione di tendenza del dato 2019 (+ 0,86% rispetto all'esercizio precedente), abbiano subito, per l'anno 2020, una contrazione pari all'1,09%.

In particolare la tabella 1), che illustra il trend del personale capitolino nel periodo 2015 – 2020, mostra chiaramente come il saldo tra personale posto in quiescenza e personale neoassunto non permetta ancora di essere totalmente in linea con il reale fabbisogno dell'Ente.

Tuttavia, è doveroso evidenziare come l'amministrazione stia colmando tale lacuna, puntando a nuove assunzioni attraverso i bandi di concorso - dirigenti (42 posti), categorie D (420 posti) e C (1050 posti) - pubblicati ad agosto 2020, e le cui procedure saranno espletate, tenendo conto dell'emergenza Covid, entro il 2021.

Tabella 1 – Personale dipendente dirigente e non dirigente al 31 dicembre. Anni 2015 - 2020

Anni	Dipendenti di ruolo a tempo indeterminato	Dipendenti a tempo determinato (*)	Totale	Variazione su anno precedente
2015	23.068	11	23.079	-2,51%
2016	24.000	43	24.043	4,18%
2017	23.745	71	23.816	-0,94%
2018	23.113	94	23.207	-2,56%
2019	23.320	87	23.407	0,86%
2020	22.969	183	23.152	- 1,09%

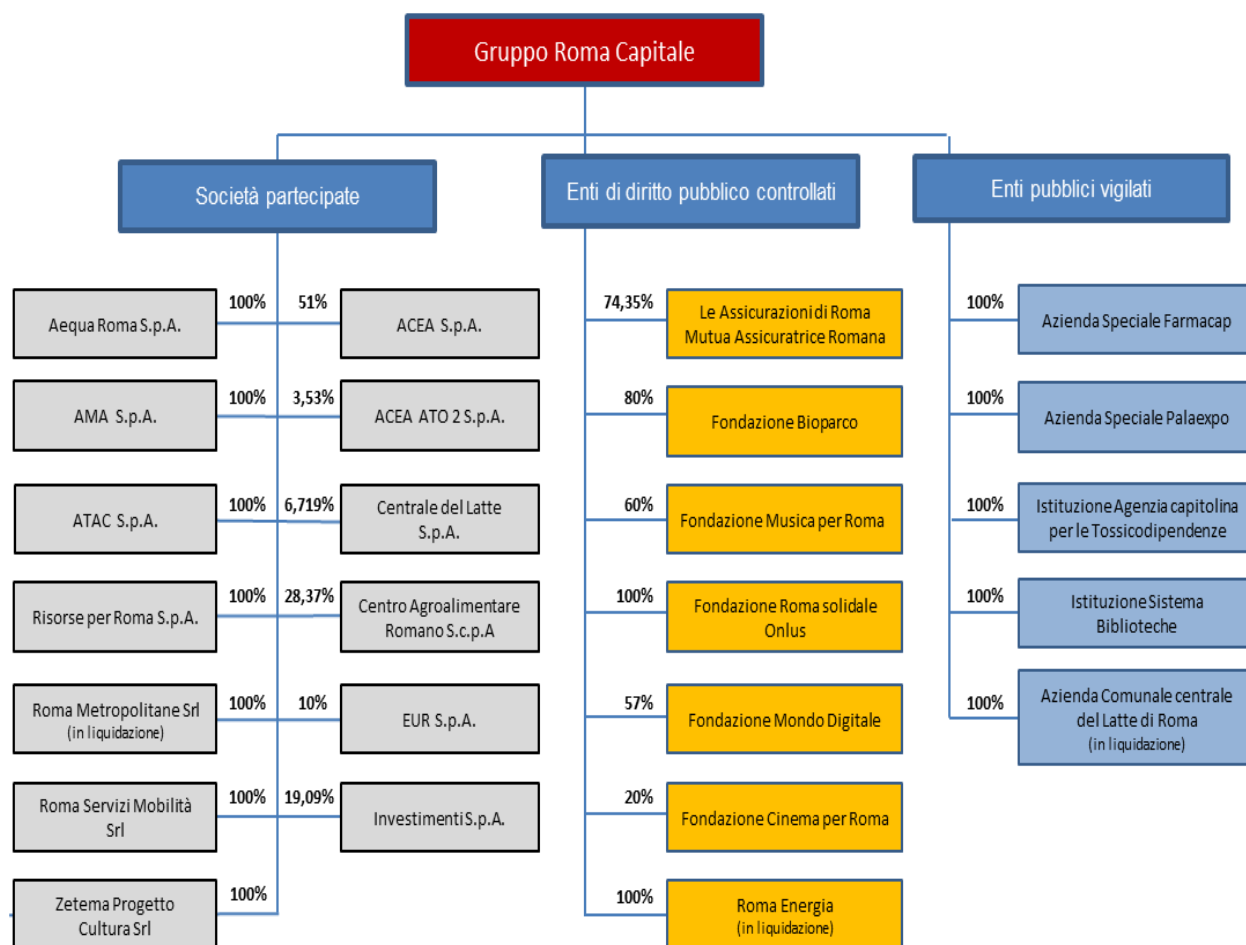
(*) il dato non comprende il personale supplente del settore educativo-scolastico

Fonte: elaborazioni su dati del Dip.to Risorse Umane

Il Gruppo Roma Capitale.

Roma Capitale, inoltre, esercita le proprie funzioni ed eroga i servizi ai cittadini anche tramite aziende preposte prevalentemente alla gestione dei servizi pubblici locali (trasporto pubblico locale, igiene ambientale, etc.). Al 31 dicembre 2020 il Gruppo Roma Capitale è articolato come nella figura seguente:

Partecipogramma del Gruppo Roma Capitale al 31/12/2020

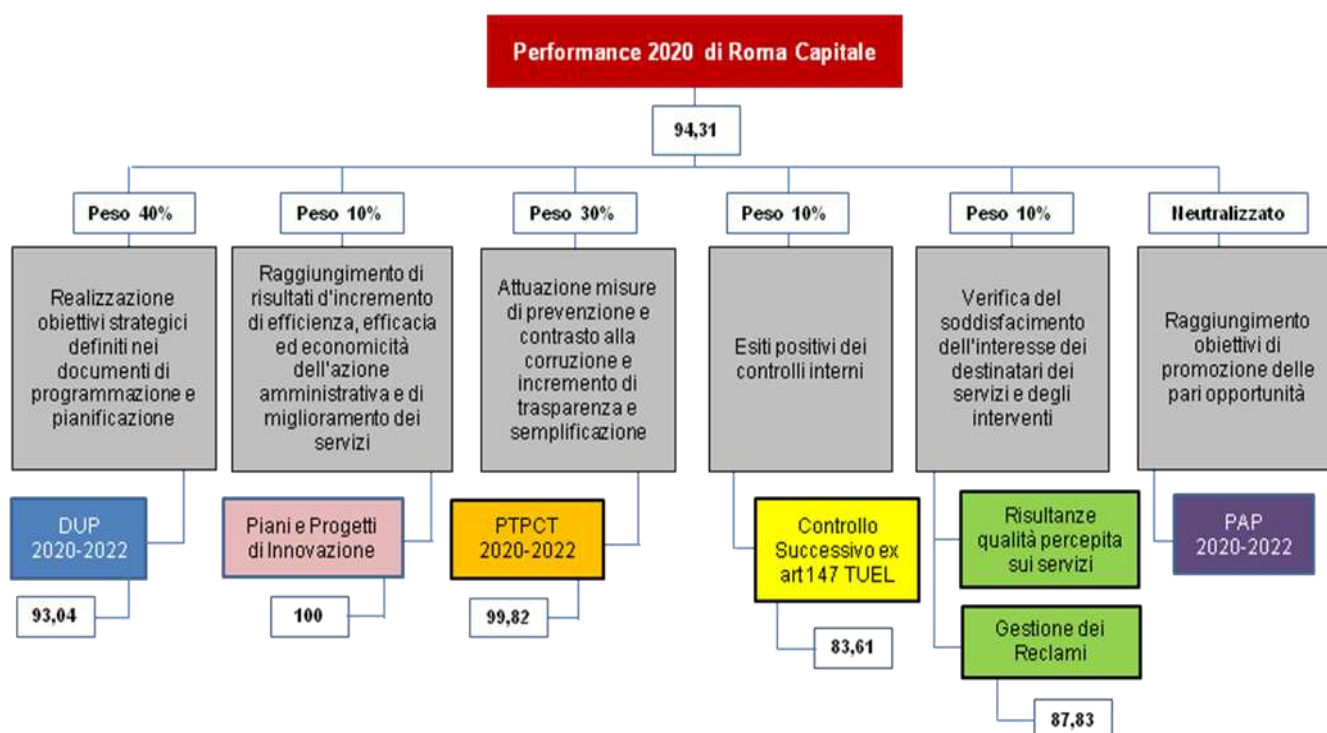


2.3. L'albero della performance di Ente. Sintesi dei risultati raggiunti nel 2020

Roma Capitale, anche alla luce delle intervenute prescrizioni normative, da ultime quelle introdotte dal D.Lgs. 74/2017, ha ritenuto corretto integrare le dimensioni di rilevazione della performance di Ente.

In tale ottica, nel Peg - Piano della Performance 2020-2022, oltre alla realizzazione degli obiettivi strategici dell'Ente, l'attuazione delle misure di prevenzione, contrasto alla corruzione e di incremento dei livelli di trasparenza amministrativa, la realizzazione dei Programmi *Agenda Digitale* e *Roma Resiliente*, sono stati previsti quali ulteriori ambiti di monitoraggio, la qualità dell'azione amministrativa rilevata ad esito dei controlli interni e la verifica della soddisfazione degli utenti dei servizi.

Di seguito è rappresentato l'albero che traduce gli ambiti della performance di Ente 2020 di Roma Capitale, con i correlati indici di risultato:



1. La realizzazione degli obiettivi strategici definiti nei documenti di programmazione.

In relazione a tale ambito, dalle verifiche condotte, la realizzazione delle attività gestionali pianificate in coerenza con gli obiettivi strategici definiti nel DUP ha fatto registrare al 31 dicembre 2020 una percentuale pari al **93,04**.

È opportuno precisare che ai fini del suddetto computo sono stati presi in considerazione esclusivamente gli obiettivi gestionali correlati agli obiettivi strategici definiti nel DUP 2020-2022, in coerenza con le linee programmatiche. Per tanto dalla rilevazione restano esclusi sia gli obiettivi connessi al Programma Agenda Digitale che quelli definiti nel PTPCT 2020-2022.

2. Il raggiungimento di risultati d'incremento di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa.

In relazione a tale ambito, l'Amministrazione ha concentrato le attività sull'attuazione del programma *Agenda Digitale*. Tale programma, avviato nel corso del 2017 e proseguito nel corso del 2018 e 2019, ha visto per il 2020 di 5 piani di azione a cura del Dipartimento Trasformazione Digitale che alla data del 31 dicembre hanno fatto registrare una percentuale di risultati pari al **100%**.

Nella tabella di seguito le azioni definite per il 2020 in relazione ai progetti trasversali di Agenda Digitale:

Progetto Trasversale	Risultato atteso	% conseguimento
Nuovo Portale Istituzionale	Implementazione del Portale dal punto di vista dei contenuti e dei servizi on line offerti al cittadino, rivisti secondo la nuova interfaccia e la nuova modalità di interazione.	100%
Assessment dei sistemi e dei processi ICT	Ultimazione dei progetti SIGePA (sistema informativo delle Politiche Abitative) e ELVITEN (mobilità sostenibile che dimostra l'utilità dei veicoli elettrici leggeri nel trasporto urbano)	100%
Nuova Infrastruttura Cartografica (NIC)	Completato della metadattazione dei dataset geografici di Roma Capitale, compliant con lo standard RNDT 2.0, Nell'ambito della progettazione e censimento del "data lake" del nuovo sistema SIT-ROMA,	100%
Casa Digitale del Cittadino	Definizione del progetto Casa Digitale del Cittadino nelle tre componenti tecnologiche fondamentali: 1) CRM Salesforce; 2) CDC MyPortal; 3)WSO2 Orchestration & Integration Platform	100%
Infrastrutture Fisiche e Data Center	Incremento della copertura wireless delle aree outdoor tramite avviamento/completamento delle le sedi/aree prioritarie per l'estensione della copertura outdoor wireless del servizio Digit Roma WiFi	100%
Grado di attuazione complessivo 2019		100%

Fonte: Rendicontazione attività 2019 del Dipartimento Trasformazione Digitale

3. l'Attuazione delle misure di prevenzione e contrasto alla corruzione e di incremento dei livelli di trasparenza e semplificazione amministrativa (PTPCT 2020-2022).

Le misure di prevenzione e contrasto alla corruzione e di incremento dei livelli di trasparenza per il 2020 sono state definite nel Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza (PTPCT) 2020-2022, approvato con deliberazione di Giunta Capitolina n. 13 del 31 gennaio 2019.

Ad esito del monitoraggio operato dalla Direzione Trasparenza ed Anticorruzione del Segretariato Generale, sull'attuazione degli obiettivi e delle misure definite nel Piano da parte delle strutture capitoline, è stato possibile individuare nel 99,82% il grado di attuazione complessivo delle misure definite nel PTPCT 2020 – 2020, che risulta dalla percentuale attuazione delle misure di anticorruzione e di trasparenza pari, rispettivamente a 99,70 e 100.

Le verifiche effettuate hanno consentito inoltre di rilevare la piena realizzazione dell'obiettivo trasversale alle due sezioni del Piano "Messa in esercizio del sistema di governance degli affidamenti di Roma Capitale".

4. Gli esiti dei controlli interni

Roma Capitale, ha individuato quale ulteriore Indice di rilevazione della performance di Ente 2020, gli esiti del controllo successivo di regolarità amministrativa svolto sulle determinazioni dirigenziali adottate nell'anno.

Dalla Relazione annuale sui Controlli Amministrativi Successivi predisposta ai sensi dell'art. 147 bis del D.Lgs. n. 267/2000 viene desunto un indice sintetico della qualità delle determinazioni adottate dalle strutture capitoline.

Detto indice calcolato secondo algoritmo di seguito riportato, rileva, rispetto al campione osservato, la percentuale delle determinazioni dirigenziali che, all'esito del controllo, non hanno fatto emergere criticità.

Indice DD $_{\text{anno}} = (N. \text{ DD osservate senza criticità} / N. \text{ totale DD osservate}) * 100$

Con specifico riferimento al 2019 l'Indice di qualità delle DD assume pertanto il seguente valore:

Indice DD $_{2019} = (1.934 / 2.313) * 100 = 83,61\%$

5. Verifica del soddisfacimento dell'interesse dei destinatari dei servizi e degli interventi.

Roma capitale, in coerenza con le novità introdotte al D.lgs. 150/2009 con il D.lgs. 74/2017, ha introdotto a partire dal 2018, quale specifico ambito di rilevazione della *performance* di Ente, la verifica del livello di soddisfazione degli utenti esterni dei servizi erogati.

L'indice che misura questo specifico ambito della performance di Ente è il risultato della media delle rilevazioni desunte da:

- a) Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali nella città di Roma prodotta dall'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale (ASPL);
- b) Relazione annuale "Gestione e trattamento dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti di Roma Capitale" prodotta dal Dipartimento Partecipazione, Comunicazione e Pari Opportunità.

Nel paragrafo dedicato all'ambito in argomento saranno esposti nel dettaglio i criteri e le metodologie di calcolo impiegato per la determinazione di questo specifico indice. In questa sede ci si limita a riportare il valore dell'indice calcolato con riferimento al 2020.

Per il 2020 l'indice sintetico **Q**₂₀₂₀, desunto dalla media dell'indice **I**₂₀₁₉ di cui al punto a) e dell'indice **J**₂₀₂₀ di cui al punto b) ha assunto il seguente valore:

$$Q_{2019} = \text{Media} (I_{2020} ; J_{2020}) = \text{Media} (80,50 ; 100,86) = \mathbf{90,68}$$

6. Il Raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità

Il raggiungimento di tali obiettivi, così come definiti dal Piano di Azioni Positive (PAP) 2019 – 2021 di Roma Capitale è stato inserito, a partire dal 2020, quale ulteriore ambito di rilevazione della performance di Ente.

Tuttavia, nel corso del 2020 la piena realizzazione delle attività pianificate è stata in molti casi impedita rilevanti criticità operative derivanti dal contesto emergenziale causato dalla Pandemia da Covid 19.

Per tale motivo l'Amministrazione ha ritenuto corretto neutralizzare l'incidenza del predetto ambito di misurazione, ai fini della rilevazione della performance di Ente 2020.

Il peso percentuale associato nel Piano della performance 2020 al suddetto ambito di misurazione viene conseguentemente attribuito all'ambito relativo all'Attuazione delle misure di prevenzione e contrasto alla corruzione e all'incremento dei livelli di trasparenza e semplificazione.

Nella sezione specificamente dedicata al Piano delle Azioni Positive si fornirà una più dettagliata rappresentazione delle attività svolte.

7. l'Indice sintetico della performance di Ente 2020.

Per le ragioni sovraesposte al precedente punto 6, in ordine alla neutralizzazione dell'ambito correlato *al raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità*, l'indice sintetico della performance organizzativa di Ente, in parziale deroga rispetto a quanto definito nel sistema di misurazione e valutazione della *performance* 2020, è calcolato attraverso la media ponderata degli indici rilevati con riferimento ai primi cinque diversi ambiti di rilevazione della *performance* di Ente di cui al presente paragrafo.

Pertanto, l'indice sintetico della *performance* di Ente 2020, l'indice **P_Ente**₂₀₂₀, determinato prendendo in considerazione gli indici 2020 riferiti ai cinque ambiti ed i rispettivi pesi ponderati assume il seguente valore:

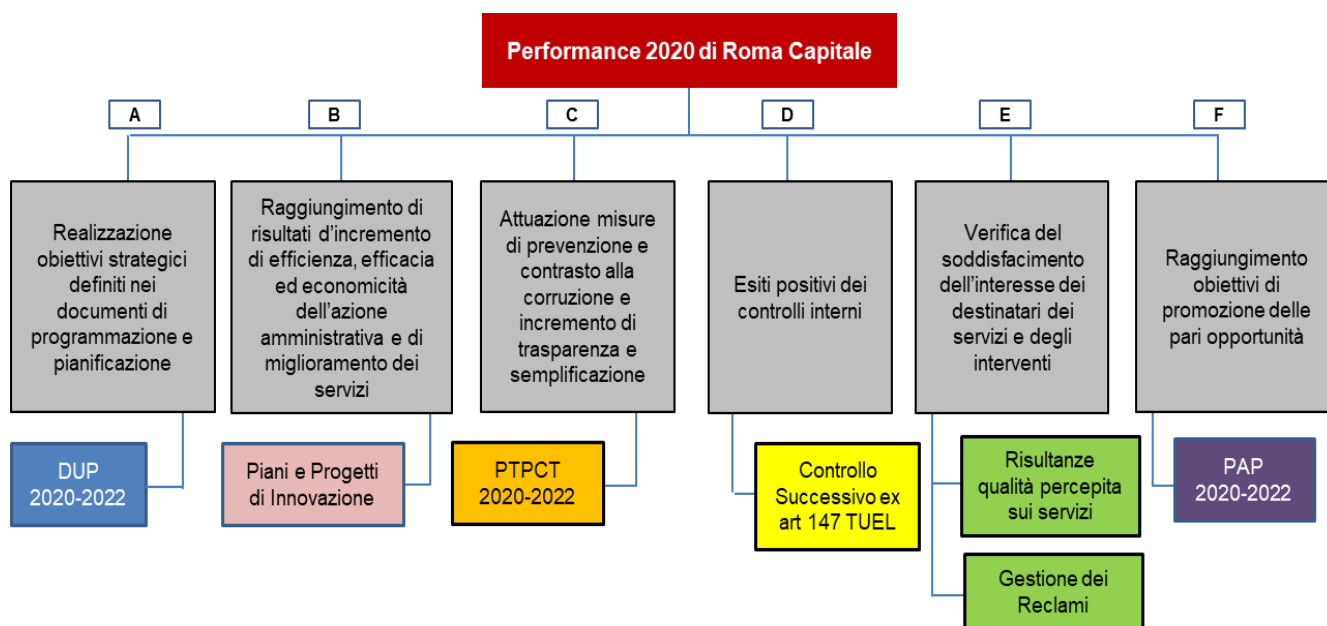
$$P_Ente_{2020} = [(93,04 * 0,4) + (100 * 0,1) + (99,82 * 0,3) + (83,61 * 0,1) + (87,83 * 0,1)] = \mathbf{94,31}$$

La *Performance* di Ente 2020, in tal modo desunta, concorre alla valutazione complessiva dei dirigenti in una misura che varia in ragione di quanto determinato in sede di articolazione dei pesi dei fattori di valutazione.

3. Obiettivi: risultati raggiunti e scostamenti

3.1. Rappresentazione e Analisi dei risultati raggiunti.

La rappresentazione e l'analisi dei risultati raggiunti dall'Ente nel 2020, sono sviluppate in coerenza con la raffigurazione delle priorità strategiche definite nell'albero della performance di Roma Capitale:



Pertanto, ai fini della rendicontazione delle attività svolte, la presente sezione risulta distinta in quattro parti.

La prima parte, **“Priorità strategiche”**, è dedicata alla presentazione dei risultati conseguiti in relazione a ciascuna delle aree strategiche d'intervento definite nell'albero della performance:

- Lo stato di attuazione a fine 2020 degli obiettivi strategici definiti nei documenti di programmazione e l'impatto della correlata attività gestionale sulle Linee programmatiche;
- Il raggiungimento di risultati d'incremento di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa
- Il grado di attuazione delle misure tese al rafforzamento delle misure di prevenzione e contrasto alla corruzione e all'innalzamento dei livelli di trasparenza e semplificazione amministrativa, definite per il 2020 nell'ambito del Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza 2020-2022.
- Gli esiti dei Controlli Interni;
- La verifica del soddisfacimento dell'interesse dei destinatari dei servizi e degli interventi;
- La verifica del raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità definiti nel PAP

La chiusura della prima parte è dedicata all'illustrazione delle criticità che hanno condizionato l'attività gestionale nel corso dell'esercizio impedendo il raggiungimento dei risultati attesi, nonché delle azioni che l'Amministrazione ha posto in essere per intervenire su dette criticità. In questo contesto si dà anche conto delle opportunità che l'Ente ha sfruttato per ottenere risultati non previsti nel Piano della *Performance*.

La seconda parte è finalizzata ad esporre **gli indicatori di attività e risultato** più rilevanti in relazione agli ambiti di intervento dell'Amministrazione e ai servizi erogati alla cittadinanza.

La terza parte, **“Il controllo sulla qualità dei servizi”**, è rivolta all'illustrazione delle metodologie e degli strumenti messi in campo dall'amministrazione per la rilevazione della qualità dei servizi e dei soggetti organizzativi che li erogano.

Infine, al punto 5 della Relazione vi è una sintetica esposizione delle azioni di promozione delle pari opportunità in ambito capitolino.

3.2.1 La realizzazione degli obiettivi strategici e operativi definiti nel DUP 2019 - 2021

Il Documento Unico di Programmazione 2020 – 2022, approvato con deliberazione di Assemblea Capitolina n. 97 del 17 dicembre 2019, ha articolato le 14 Linee programmatiche di governo 2016-2021, a loro volta declinate nel DUP in 122 obiettivi strategici e 914 operativi.

Roma capitale nello sviluppo del ciclo di programmazione strategica 2020 ha operato in continuità con la metodologia introdotta nel 2019, alla luce delle valutazioni espresse dall'OIV con riferimento al ciclo 2018.

Le osservazioni critiche formulate dall'Organismo di esaustività e coerenza del processo di controllo strategico rispetto alla programmazione strategica, pienamente condivise dall'Amministrazione capitolina, hanno fornito agli Organi di Alta Direzione dell'Ente, preziose indicazioni volte a migliorare il processo di programmazione e pianificazione dell'Ente 2019 – 2021 in termini di rilevanza e coerenza dei contenuti del DUP e del PEG.

La Direzione Generale dell'Ente, con il supporto delle Vicedirezioni e delle Strutture maggiormente coinvolte nel ciclo di programmazione ha coordinato e monitorato la definizione dei documenti di programmazione e pianificazione intervenendo, laddove necessario, al fine di garantire la massima coerenza e esaustività della pianificazione esecutiva.

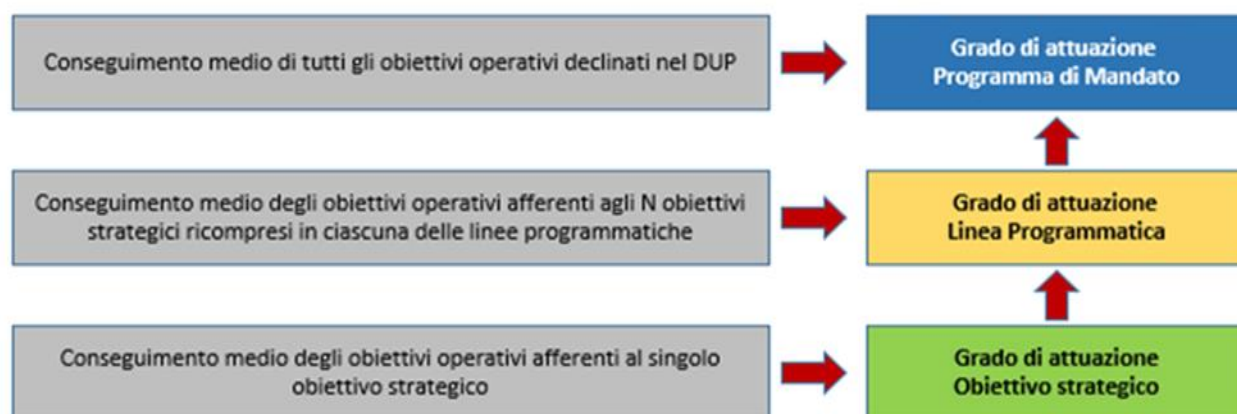
Inoltre al fine di assicurare il monitoraggio e la verifica complessiva del grado di attuazione del DUP, è stata apportata una modifica alla struttura e ai contenuti del Rendiconto di gestione, al fine di consentire nell'ambito del documento stesso la rendicontazione delle attività gestionali poste in essere in relazione a tutti gli obiettivi strategico-operativi, anche quelli non declinati nel PEG.

Per effetto delle azioni di miglioramento poste in essere, è stato possibile rilevare, a consuntivo, il grado di attuazione di tutti gli obiettivi strategici ed operativi definiti nel DUP 2019 - 2021.

Alla luce degli importanti risultati conseguiti con la sopradescritta implementazione della metodologia di controllo strategico, si è proceduto per l'espletamento del controllo relativamente all'esercizio 2020.

La rilevazione stata operata attraverso la percentuale media di conseguimento degli obiettivi operativi, calcolata sui tre seguenti livelli di aggregazione:

La metodologia del controllo strategico 2020



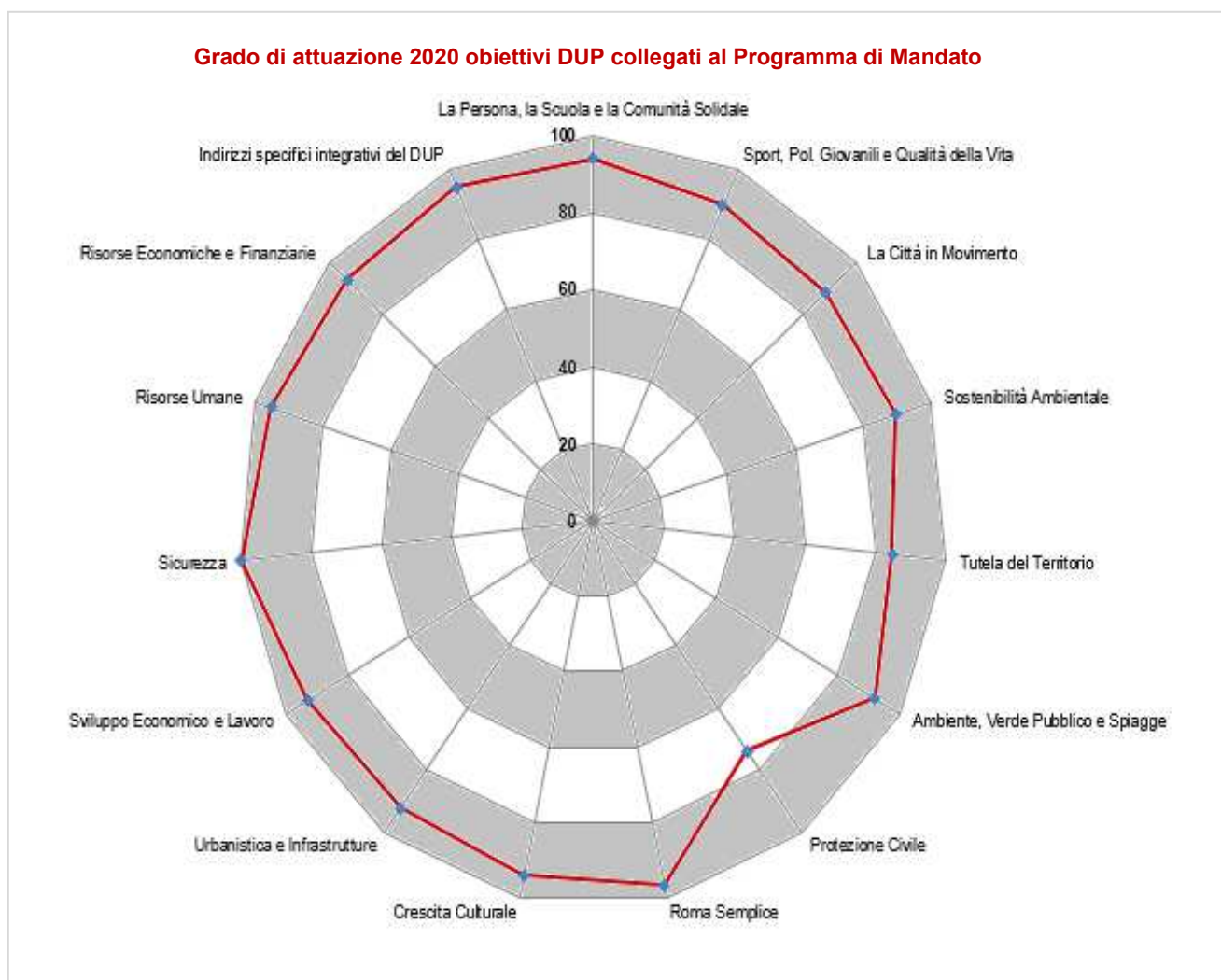
Nelle pagine seguenti si riportano gli esiti del controllo strategico 2020 operato sulla base della predetta metodologia.

Nella prima parte verrà rappresentato sinteticamente il Grado di attuazione delle azioni 2020 riferite alle Linee programmatiche 2016 – 2021.

Di seguito l'analisi delle risultanze del controllo verrà dettagliatamente collegata ai singoli obiettivi strategici che dalle linee di mandato del sindaco promano.

La rilevazione dei risultati

Il grafico sottostante illustra lo stato di attuazione al 31 dicembre 2020 delle attività collegate alla 14 Linee programmatiche della Giunta, a loro volta declinate nel DUP in 122 obiettivi strategici e 914 operativi.



Dopo aver rappresentato il quadro sintetico dei risultati realizzati, nelle pagine seguenti l'analisi viene condotta a livello disaggregato, per ogni linea programmatica ed i correlati obiettivi strategici.

Ai fini della rappresentazione del grado di attuazione degli obiettivi strategici, verrà impiegata una scala cromatica che segue le regole sotto evidenziate:

- Per Linee e obiettivi strategici con grado di attuazione superiore al 90%
- Per Linee e obiettivi strategici con grado di attuazione compreso tra 80% e 90%
- Per Linee e obiettivi strategici con grado di attuazione compreso tra 70% e 80%
- Per Linee e obiettivi strategici con grado di attuazione inferiore al 70%
- Per gli obiettivi strategici non declinati in obiettivi operativi DUP 2020 - 2022

Linea 1) La Persona, la Scuola e la Comunità solidale**94,11**

Obiettivi Strategici	attuazione
Garantire un servizio scolastico di qualità e costruire una città a misura di bambine/i e di ragazze/i per formare i cittadini di oggi e di domani	99,29
Migliorare il sistema di accoglienza per le persone di origine straniera che vivono a Roma e la tutela per i minorenni stranieri non accompagnati	99,74
Favorire l'accesso da parte dei cittadini a informazioni e servizi offerti dall'amministrazione in relazione alle politiche sociali, garantendo l'inclusione sociale e lottando contro qualsiasi forma di violenza.	91,45
Intervenire a sostegno degli anziani tramite realizzazione/manutenzione strutture a loro dedicate	100,00
Intervenire a sostegno di soggetti a rischio esclusione sociale tramite realizzazione / manutenzione strutture a loro dedicate	100,00
Formulazione, attuazione e monitoraggio del piano sociale cittadino, definizione dei livelli essenziali dei servizi	92,00
Riformulare il sistema di accoglienza per le persone di origine straniera che vivono a Roma e la tutela per i minori stranieri non accompagnati	100,00
Riformulare il sistema di accoglienza per le persone Rom, Sinti E Caminanti presenti nel territorio romano attraverso il superamento del sistema campi	89,00

Linea 2) Sport, Politiche giovanili, Accessibilità e Qualità della Vita**89,83**

Obiettivi Strategici	attuazione
Potenziare e adeguare l'impiantistica sportiva insistente sul territorio per migliorarne l'utilizzo da parte dei cittadini	25,00
Realizzare e promuovere un sistema di impianti sportivi insistenti sul territorio di Roma Capitale per migliorarne l'utilizzo da parte dei cittadini	88,00
Promuovere lo sport tramite l'assegnazione di contributi e finanziamenti finalizzati alla promozione sportiva per eventi e attività di interesse di Roma Capitale	55,00
Promuovere la partecipazione attiva e l'integrazione dei giovani nelle realtà territoriali per contrastare disagio ed emarginazione sociale.	99,59
Implementare un sistema di misurazione della qualità dei livelli di vita dei cittadini romani e del loro benessere percepito	100,00
Organizzazione della manifestazione UEFA Euro 2020 e di tutti gli eventi connessi	70,00

Linea 3) La Città in movimento**88,40**

Obiettivi Strategici	attuazione
Mobilità scolastica sostenibile per tutti	100,00
Migliorare la sicurezza stradale, gli standard di illuminazione stradale e abbattere le barriere architettoniche	100,00
Implementare il sistema di infrastrutture di trasporto favorendo la mobilità su ferro, i parcheggi di scambio e le opere dal basso impatto ambientale (collegamenti filoviari e funiviari)	68,66
Efficientamento trasporto pubblico locale, internalizzazione dei servizi di autostazione, potenziamento lotta all'evasione tariffaria	93,33
Fluidificazione stradale con miglioramento della rete di superficie, attraverso anche la realizzazione di corsie preferenziali e introducendo un sistema di trasporti "intelligente"	83,33
Promuovere forme di mobilità sostenibile, anche incentivando il ricorso a mezzi di trasporto alternativi rispetto all'auto privata. nuova regolamentazione accesso dei mezzi gran turismo e gestione dei bus turistici.	87,41
Migliorare la mobilità per i disabili	96,28
Migliorare la sicurezza stradale intervenendo su infrastrutture, veicoli ed utenti, anche sulla base del lavoro svolto dalla consulta cittadina della sicurezza stradale. messa in sicurezza di intersezioni stradali e punti a più alto rischio di incidentalità	65,00
Promuovere nuove forme di organizzazione del lavoro ed erogazione dei servizi al fine di ridurre gli spostamenti sul territorio	90,79
Contrastare i comportamenti che limitano la piena accessibilità della città	100,00
Migliorare la mobilità	100,00
Mobilità sostenibile	80,00
Salvaguardia della pubblica incolumità e sicurezza stradale	100,00

Linea 4) Sostenibilità ambientale**89,83**

Obiettivi Strategici	attuazione
Sviluppare percorsi di "educazione ambientale" per diffondere la consapevolezza circa la problematica della sostenibilità ambientale (processo culturale).	99,17
Attuazione del Piano Materiali Post Consumo: efficientare la raccolta differenziata riducendo la produzione di rifiuti indifferenziati, migliorando la capacità di trattamento dei rifiuti organici, potenziando la presenza delle isole ecologiche e degli impianti di riciclo per singole filiere, migliorando la raccolta differenziata dei materiali dannosi per l'ambiente	100,00
Pianificazione strategica e coordinamento delle attività finalizzate all'incremento della raccolta differenziata e alla riduzione della produzione dei rifiuti	100,00
Massimizzare le entrate connesse alle tariffe rifiuti, favorendo l'emersione di utenze fantasma mediante collaborazione con soggetti gestori di altri servizi.	100,00
Ridefinire il ruolo di indirizzo operativo e vigilanza di Roma Capitale verso Ama, favorendo efficientamenti nell'erogazione del servizio mediante il presidio della conformità aziendale a modelli predefiniti a vario livello normativo e ridefinendo il piano industriale.	100,00
Efficientamento della raccolta differenziata e costruzione di isole ecologiche	83,33

Linea 5) La Tutela del Territorio**84,80**

Obiettivi Strategici	attuazione
Migliorare la vivibilità urbana, contrastare i fenomeni di degrado ambientale e del patrimonio culturale attraverso azioni di coordinamento volte ad impedire situazioni di pregiudizio del decoro cittadino. avviare un'azione di contrasto dei comportamenti illeciti	100,00
Tutelare il territorio attraverso un presidio del dissesto idrogeologico o attivando ogni utile azione di concerto tra le strutture competenti "ratione materiae" mediante una cabina di regia comunale sul dissesto idrogeologico e risanamento ambientale che verifichi anche la messa in sicurezza della discarica di Malagrotta.	81,00

Linea 6) Ambiente, Verde Pubblico e Spiagge**91,82**

Obiettivi Strategici	attuazione
Pianificazione ed attuazione del PAESC.	100,00
Azioni di contrasto al maltrattamento degli animali e tutela della biodiversità	83,33
Progettazione ed attuazione di misure di riqualificazione delle aree di competenza comunale relative al Tevere.	0,00
Ricostruzione del paesaggio agrario-romano: tutela e valorizzazione	75,29
Tutela della cittadinanza dall'amianto attraverso sportelli informativi in ogni municipio	98,33
Censimento degli istituti scolastici per la tutela dall'amianto ed eventuale bonifica ed eliminazione delle barriere architettoniche. (asilo nido)	100,00
Censimento degli istituti scolastici per la tutela dall'amianto ed eventuale bonifica ed eliminazione delle barriere architettoniche. (elementari e medie)	98,67
Censimento degli istituti scolastici per la tutela dall'amianto ed eventuale bonifica ed eliminazione delle barriere architettoniche. (materna)	100,00
Garantire il rispetto dei "criteri ambientali minimi" negli appalti fino a raggiungere il 66% di "appalti verdi"	85,00
Valorizzazione ambientale delle aree costiere	100,00
Tutela, valorizzazione ambientale e ricostituzione delle aree costiere delle aree fluviali e dei parchi attraverso l'intensificazione dei controlli sugli illeciti edilizi reprimendo eventuali irregolarità o abusi	97,50
Organizzazione della struttura competente per la gestione della riserva statale del litorale romano in linea con la normativa vigente	50,00

Linea 7) Protezione Civile**73,75**

Obiettivi Strategici	attuazione
Miglioramento ed efficientamento del sistema di comunicazione interna ed esterna all'ufficio extra-dipartimentale protezione civile.	73,75

Linea 8) Roma Semplice**96,69**

Obiettivi Strategici	attuazione
Garantire trasparenza FOIA e accessibilità a dati e informazioni, per offrire al cittadino la possibilità di conoscere l'operato della Giunta e dell'apparato comunale e favorire la partecipazione	100,00
Garantire trasparenza FOIA e accessibilità a dati e informazioni, per favorire la partecipazione e la realizzazione dell'Open Government - Agenda Digitale di Roma Capitale	95,97
Sviluppare la digitalizzazione dei processi dell'amministrazione ed ampliare/arricchire l'offerta di servizi pubblici digitali per cittadini e imprese - Agenda digitale di Roma Capitale	95,89
Sviluppare l'infrastruttura fisica IT/connettività per costruire una città intelligente - Agenda Digitale di Roma Capitale	100,00
Costruire una città intelligente	100,00
Sviluppare la brand reputation complessiva di Roma Capitale, rispetto alle diverse esigenze dell'attrattività nell'ambito del turismo, dello sviluppo produttivo, della ricerca, del sistema dell'educazione	100,00
Sviluppare le competenze digitali interne ed esterne all'amministrazione - Agenda Digitale di Roma Capitale	100,00
Sviluppare le condizioni per le pari opportunità dei cittadini	100,00
Tempestività degli adempimenti connessi al piano triennale di prevenzione della corruzione ed al programma triennale per la trasparenza e l'integrità	100,00

Linea 9) Crescita Culturale**93,19**

Obiettivi Strategici	attuazione
Promuovere la crescita culturale della città attraverso una strategia che preveda lo sviluppo di una rete culturale diffusa e delle eccellenze, anche semplificando le procedure per autorizzare le attività di pubblico spettacolo e garantire inoltre la tutela e la valorizzazione del patrimonio culturale della capitale	93,90
Ottimizzazione della tutela e della valorizzazione del patrimonio culturale della capitale	98,00
Ottimizzazione dell'accoglienza e della capacità attrattiva del patrimonio culturale	97,50
Semplificare autorizzazioni, processi e informazioni nell'ambito di servizi culturali	100,00
Promuovere una crescita culturale della città attraverso una strategia condivisa	100,00
Sviluppare una rete culturale diffusa e delle eccellenze delle istituzioni culturali attraverso la ridefinizione dei ruoli svolti, sia negli assetti che nelle sinergie	100,00
Facilitare la partecipazione culturale attraverso la diversificazione dell'offerta e l'accessibilità sul territorio	100,00
Garantire la tutela e la valorizzazione del patrimonio culturale della capitale	87,31

Linea 10) Urbanistica e Infrastrutture**92,57**

Obiettivi Strategici	attuazione
Ripristino della legalità sull'ERP attraverso una verifica dei requisiti per restituire casa a chi ne ha diritto	75,00
Restrizione della discrezionalità nel comparto urbanistico e dei lavori pubblici garantendo la semplificazione, il monitoraggio permanente e trasparente dei procedimenti amministrativi, una gestione partecipata, ispirata ai principi di legalità, trasparenza, economicità ed efficienza finalizzato al cambiamento delle procedure di gara.	94,63
Opera di rigenerazione urbana, prediligendo il miglioramento delle periferie già esistenti, il recupero e la riqualificazione del patrimonio edilizio compromesso e opera di pianificazione, ovvero programmazione, tesa a contenere l'espansione urbana con la salvaguardia del paesaggio e dell'ambiente, con particolare attenzione agli ambiti serviti dal trasporto pubblico, a quelli con basso rischio idrogeologico, infine valorizzando lo sviluppo agricolo.	98,89
Monitoraggio e aggiornamento degli strumenti urbanistici	100,00
Riconoscimento del diritto all'abitare, attraverso strumenti diversificati, quali piani di edilizia economica e popolare e il ricorso all'housing sociale, per le categorie fragili ed economicamente svantaggiate al fine di contribuire alla contrazione della strutturale, perdurante e annosa emergenza abitativa	100,00
Garantire nel comparto dei lavori pubblici una gestione delle procedure di gara trasparente, partecipata, rispondente ai principi di legalità, economicità ed efficienza	100,00
Migliorare la fruizione del territorio tramite opere di rigenerazione urbana prediligendo il miglioramento delle periferie contenendo l'espansione urbana	75,00
Gestione del patrimonio verde capitolino	84,67
Censimento, valorizzazione e riqualificazione del patrimonio di Roma Capitale	90,16
Opera di riforestazione urbana	100,00
Tutela e valorizzazione del patrimonio naturalistico ambientale	100,00

Linea 11) Sviluppo economico e Lavoro**93,03**

Obiettivi Strategici	attuazione
Sostegno all'impresa, animazione territoriale e start up delle imprese	100,00
Riorganizzazione e regolamentazione nel settore dei mercati all'ingrosso	100,00
Riorganizzazione e regolamentazione del commercio al dettaglio	50,00
Applicazione normativa comunitaria negli ambiti del commercio su area pubblica e tutela del decoro urbano	100,00
Semplificazione delle procedure e partecipazione dei cittadini	100,00
Attuazione regolamento del commercio su area pubblica	100,00
Riqualificazione e rigenerazione dei mercati rionali	100,00
Regolamentazione normativa e semplificazione amministrativa a favore di cittadini e imprese	99,99

Regolamentazione settore affissioni e pubblicità	100,00
Promozione dei mercati a filiera corta (c.d. farmer's market)	66,67
Promozione della città, miglioramento dell'accoglienza e del livello qualitativo del turismo	100,00
Contrastare le forme di abusivismo e di irregolarità amministrativa nell'ambito del turismo	100,00
Incremento del contributo di soggiorno	100,00
Sviluppo del mercato del lavoro, sostegno all'occupazione e formazione professionale	100,00
Lavorare con tutti i soggetti coinvolti per contrastare il fenomeno dell'abusivismo, per individuare le migliori linee di semplificazione dei processi e per definire le modalità migliori per la promozione della città	100,00
Contrasto all'abusivismo (commerciale e pubblicitario). riorganizzazione e regolamentazione del commercio al dettaglio	85,29
Contrasto all'abusivismo (commerciale e pubblicitario).	100,00
Realizzazione del processo di pianificazione strategica annuale di sviluppo economico urbano	100,00

Linea 12) Sicurezza **99,82**

Obiettivi Strategici	attuazione
Monitoraggio e individuazione delle situazioni di degrado e di disagio con riflessi sulla sicurezza urbana	100,00
Garantire la sicurezza urbana rafforzando il controllo sui comportamenti illeciti legati allo svago notturno e sulle occupazioni abusive di immobili	100,00
Contrastare gli insediamenti abusivi e superare il sistema dei campi autorizzati e tollerati.	100,00
Referente di quartiere	100,00
Tutela ambientale e paesaggistica	100,00
Evasione/elusione dei tributi locali	100,00
Sicurezza urbana, decoro e contrasto alle forme di abusivismo e di irregolarità amministrativa finalizzati alla riqualificazione del territorio e alla valorizzazione ambientale	99,71
Tutela e sicurezza del territorio	100,00

Linea 13) Risorse Umane **95,47**

Obiettivi Strategici	attuazione
Efficientare i servizi attraverso la valorizzazione del capitale umano dell'Ente	80,28
Rafforzamento dell'organico dell'Ente	99,34
Promozione della cultura partecipativa	85,00
Garantire continuità e qualità del servizio educativo nelle scuole dell'infanzia e negli asili nido	98,08

Linea 14) Risorse Economiche e Finanziarie**93,74****Obiettivi Strategici**

attuazione

Processo di razionalizzazione ed efficientamento della finanza del Campidoglio

93,30

Programma di razionalizzazione e revisione della spesa di beni e servizi

100,00

Gli indirizzi specifici degli Organi di indirizzo politico integrativi del DUP**94,83****Indirizzi Strategici**

attuazione

Azioni di razionalizzazione ed efficientamento destinate all'equilibrio strutturale economico-finanziario dell'ente senza compromissione del livello quali-quantitativo dei servizi erogati

90,90

Specifiche direttive degli "Organi di indirizzo politico di riferimento"

96,88

3.2.3 Raggiungimento di risultati di incremento di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa.”

Agenda Digitale

Nell'ambito delle direttive politiche integrative delle linee programmatiche, particolare rilievo assume "Agenda Digitale" che, discendendo, direttamente, dal "Piano per la crescita digitale", rappresenta il documento programmatico fondamentale per la "Trasformazione Digitale" dell'Amministrazione Capitolina, ispirato dalla necessità di fornire, sia ai cittadini sia alle imprese, servizi pubblici in grado di migliorare la qualità della vita.

L'Agenda Digitale di Roma Capitale ha come riferimento il terzo piano nazionale *Open Government*, la Strategia per la Crescita Digitale e la Strategia per la Banda Ultra-larga e richiama i contenuti dell'Agenda Digitale del Lazio, oltre che i Programmi Operativi Nazionali (PON Città Metropolitane e PON *Governance* e Capacità Istituzionale).

Agenda Digitale individua 5 obiettivi strategici:

- Trasparenza e accessibilità dell'Amministrazione, in termini di partecipazione civica ai processi decisionali;
- Offerta di servizi pubblici digitali ai cittadini ed alle imprese;
- Miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei processi interni all'Amministrazione;
- Crescita sociale abilitata dalla diffusione della cultura digitale;
- Ruolo di Roma Capitale quale laboratorio nazionale d'innovazione.

L'architettura individuata quale riferimento funzionale al raggiungimento di tali obiettivi è la Casa Digitale del Cittadino, in affiancamento e graduale integrazione con il nuovo portale istituzionale, come punto di accesso orientato sia ad offrire strumenti facilmente utilizzabili per fruire dei dati e dei servizi di Roma Capitale sia a favorire la partecipazione civica, anche online.

I suddetti obiettivi sono perseguiti attraverso le seguenti 4 macro – aree d'intervento:

1. *Open Government*;
2. Competenze digitali;
3. Servizi digitali e relativi processi;
4. Infrastrutture per la connettività.

In relazione agli interventi di ciascuna area sono stati definiti indicatori di realizzazione, di impatto e di risultato attesi.

L'attività collegata ad Agenda Digitale ha preso avvio nel 2017 ed è proseguita nel 2018 e 2019, nel sostanziale rispetto del cronoprogramma definito, consentendo di ottenere importanti risultati e di avviare nel 2020 le attività a suo tempo previste per i progetti più rilevanti.

Al fine di garantirne l'allineamento con il modello strategico di *governance* ICT della P.A. a livello nazionale, introdotto a partire dal Piano Triennale ICT 2017 – 2019 redatto da AgID sulle indicazioni del Team Digitale, già in capo alla Presidenza del Consiglio dei Ministri, gli obiettivi previsti sono stati inoltre tradotti nel Piano Triennale 2018-2020 di Roma Capitale, il cui regolamento di attuazione è tuttora in fase di elaborazione.

Premesso quanto sopra, corre l'obbligo di evidenziare che il particolare contesto operativo di un anno segnato dalla pandemia CoViD19 ha condizionato l'operato del Dipartimento Trasformazione Digitale (DTD) in modo notevole, mettendo l'intera struttura dell'Amministrazione Capitolina sotto stress, non solo per l'erogazione di servizi legati all'emergenza e per garantire il funzionamento in continuità della macchina amministrativa, ma anche e soprattutto impattando direttamente processi di cambiamento già in essere per quanto riguarda la trasformazione digitale (discendenti dalle linee programmatiche di mandato "Agenda Digitale"), evidenziando al contempo la necessità di accelerare il percorso attuativo della Smart City (secondo le rispettive linee programmatiche).

È stato altresì importante l'impegno a sostegno dell'operato del Responsabile della Transizione Digitale (RTD - incarico assegnato allo stesso Direttore Apicale del DTD), anche per quanto riguarda il coordinamento del contributo di altre strutture all'attuazione delle suddette linee programmatiche.

Per quanto riguarda le attività di Agenda Digitale, la messa in opera del servizio Casa Digitale del Cittadino (CDC), garantirà un modello di interoperabilità dei sistemi informativi dipartimentali dell'Amministrazione

Capitolina, che ha trovato compimento nella definizione e nella realizzazione del progetto integrato tra CDC e la suite open source WSO2, in modo da offrire al cittadino un'efficace modalità di accesso in self-service ai servizi online già offerti dal Portale di Roma Capitale, ricevendo le relative notifiche e altre informazioni profilate di interesse.

Ciò consentirà inoltre una piena integrazione con gli altri canali di front-office, dagli URP al canale telefonico 060606, orchestrati dal nuovo CRM di Roma Capitale (Citizen Relationship Management), un sistema unico di gestione della relazione con il cittadino (e, più in generale, con il city-user) in ottica di multicanalità, così come la graduale pubblicazione omogenea dei servizi attraverso l'app IO.

La disponibilità di tale nuovo sistema investe profondamente i flussi operativi di tutte le Strutture dell'Amministrazione che offrono servizi al cittadino: in tal senso il progetto è fortemente trasformativo e necessiterà della supervisione dell'assessment e del ridisegno dei processi macro già avviati, oltre che delle decisioni di investimento sui sistemi informativi dipartimentali da parte dell'RTD, coinvolgendo la U.O. Monitoraggio - Sicurezza delle Informazioni presso la quale sono stati istituiti uffici a supporto dell'RTD stesso, anche nel progetto di Change Management che accompagna l'introduzione del suddetto sistema CRM e di una nuova base di conoscenza dell'Amministrazione, il Knowledge Management DEA.

La trasformazione digitale e cittadino-centrica dell'Amministrazione è un elemento propedeutico e irrinunciabile alla realizzazione del Piano Smart City, che fa leva sulla messa a fattor comune degli asset tecnologici e organizzativi di Roma Capitale, per costruire un ecosistema digitale aperto ed esteso in primo luogo alle sue partecipate e controllate, ma progressivamente allargato anche ad ulteriori soggetti terzi, pubblici e privati, per la realizzazione di servizi di pubblica utilità, facendo ricorso a modelli innovativi quali il partenariato pubblico-privato (PPP).

Il percorso che ha portato prima all'approvazione delle Linee Tecniche e successivamente nel corso della costruzione del Piano Smart City, attualmente sottoposto alla Giunta Capitolina, ha coinvolto stakeholder interni ed esterni, permettendo di individuare ben 81 progetti "smart", in buona parte già avviati e finanziati, tra cui 65 in 11 ambiti verticali (sicurezza, sviluppo economico, partecipazione culturale, trasformazione urbana, turismo, educazione, sociale, energia, ambiente e mobilità) e 16 progettazioni trasversali, che consentiranno la messa a sistema di tutto ciò che è stato considerato in ottica di data-driven governance.

Tra questi riveste particolare rilevanza per la data governance in capo al DTD la Roma Data Platform, una piattaforma che permetterà di raccogliere dati da fonti eterogenee, permettendone la presentazione sotto forma di cruscotti direzionali che potranno consentire il monitoraggio e la mappatura dei fenomeni sul territorio, supportando i decisori politici e dei diversi Dipartimenti nella guida della pianificazione e della gestione urbana per una Roma sempre più resiliente e sostenibile.

A questo riguardo, si è rivelata necessaria anche la valutazione dell'adozione del Lavoro Agile (Smart Working) su base permanente: ciò richiede la predisposizione delle adeguate architetture tecnologiche e infrastrutturali (dal Data Center e dalla portalizzazione degli applicativi, fino alla singola postazione di lavoro) per garantire non soltanto la continuità operativa in fase di emergenza (es. CoViD19), ma lo svolgimento delle attività dei dipendenti dell'Amministrazione secondo nuove modalità maggiormente flessibili e collaborative.

Si fornisce, di seguito, un dettaglio delle attività di Agenda Digitale poste in essere, nel corso del 2020.

Nuovo Portale Istituzionale

Il nuovo Portale Istituzionale, rilasciato, in versione definitiva nel corso del 2018, ha visto nel 2019 una rilevante evoluzione, sia dal punto di vista sia dei contenuti, che dei servizi online offerti al cittadino. È stata inoltre garantita l'implementazione e lo sviluppo di nuovi strumenti e di piattaforme di democrazia partecipata e diretta al fine di agevolare l'accessibilità alla cittadinanza nell'ottica dei principi di amministrazione aperta (*Open Government*).

L'utilizzo della sezione Partecipa del Portale di Roma Capitale ha fornito un contributo determinante alla realizzazione di due consultazioni pubbliche tramite lo strumento del processo partecipativo.

La prima consultazione ha riguardato il "Mattatoio e Artigianato 4.0", con la quale è stato richiesto alla popolazione di proporre idee per la riqualificazione dell'area del ex Mattatoio.

La seconda, denominata "Bilancio Partecipativo di Roma Capitale 2019", ha previsto l'evoluzione del processo partecipativo svolto l'anno scorso e identificato con il titolo "Municipio VIII: Bilancio partecipativo per la riqualificazione urbana del territorio", con l'introduzione del controllo sulle liste elettorali in aggiunta all'autocertificazione che i residenti dovevano effettuare nella prima versione del processo partecipativo. Questa seconda tornata di consultazione ha visto anche l'estensione dei partecipanti a tutti i cittadini

residenti sul territorio.

Nel corso del 2019 si è inoltre conclusa la prima fase della migrazione della sezione di Amministrazione Trasparente, con la quale tutti i contenuti del vecchio portale sono stati migrati e adattati alla nuova veste grafica (*Look&Feel*). Infine, sono stati oggetto di adeguamento al nuovo *Look&Feel* di portale altri servizi online di rilevante interesse per il cittadino e per i professionisti, tra i quali: Strade Nuove, Sistema Informativo Condoni Edilizia Residenziale (SICER), Sistema di Prenotazione Archivio Progetti Edilizi (SIPRE), Sistema Informativo Sottosuolo (SIS), Sportello Unico Edilizia e Territorio (SUET).

Assessment dei sistemi e dei processi ICT

Nel corso del 2018 l'Amministrazione ha individuato e definito lo stato dei sistemi informativi capitolini nonché le relative criticità ed esigenze evolutive, determinandone, inoltre, modalità, costi, benefici e priorità. La fase di *assessment* è stata preceduta da un censimento sullo stato dei sistemi, gestiti dal Dipartimento Trasformazione Digitale, che ha restituito una fotografia del patrimonio di partenza, successivamente integrato dalle rilevazioni svolte presso le Strutture dell'Ente. L'attività 2019 è stata finalizzata al completamento e alla messa a regime dell'*assessment* sullo stato dei sistemi ICT, della digitalizzazione e della dematerializzazione dei processi dell'Ente e alla relativa definizione delle priorità e delle modalità d'intervento, incluse nel Piano Triennale per l'ICT di Roma Capitale.

La Nuova Infrastruttura Cartografica (NIC)

La NIC, realizzata, dapprima, per supportare l'operatività dei Dipartimenti attualmente operanti nell'ambito della vicedirezione d'area Servizi al Territorio, si è evoluta nel corso del 2018 fino a diventare un vero e proprio Sistema Informativo Territoriale (SIT) a disposizione di tutta l'Amministrazione. A fine anno è stata programmata la fase di pubblicazione delle versioni dedicate alla cittadinanza, con e senza autenticazione.

A partire dal 2019 la NIC è quindi implementata in termini di contenuti, *layer* e funzionalità del Geoportale. Si è dato quindi avvio alla creazione di nuovi *layer* completi di dati e metadati per il popolamento del database geotopografico. È stato popolato il paniere dinamico di *dataset* geografici inerenti le tematiche ambiente e mobilità e relativo avvio del caricamento di dati e metadati aperti per la pubblicazione sulla NIC. È stato avviato il processo di integrazione del sistema informativo territoriale con altri sistemi informativi dell'Amministrazione, nonché con il portale Istituzionale di Roma Capitale. Infine, si è lavorato all'evoluzione e all'adeguamento normativo di nuove funzionalità del sistema informativo territoriale NIC in ottica di integrazione del Registro Nazionale Dati Territoriali (RNDDT).

Il Sistema Unico di Segnalazione (SUS)

Nel corso del 2018 è stato messo in produzione il Sistema Unico di Segnalazione (SUS). Nel 2019 si darà avvio all'integrazione dei sistemi di *back-office* dell'Ente, delle società *in-house* e del CRM.

Con riferimento all'integrazione del Sistema Unico di Segnalazione con le Società Partecipate, è stato avviato un tavolo di lavoro con AMA, nel quale sono state esaminate le modalità di gestione delle segnalazioni dei cittadini che pervengono attraverso differenti canali (sito AMA, *call center* AMA, 060606 di RC, URP municipali, ecc..) e che attualmente si limitano alla sola presa in carico e lavorazione, senza restituzione di fine lavorazione e di chiusura all'utenza segnalante.

Relativamente alle altre integrazioni, attualmente il SUS è integrato e con l'attuale sistema informativo di CRM (*Citizen Relationship Management*) del *Contact Center* ChiamaRoma 060606. È stata inoltre elaborata un'analisi dei requisiti di integrazione del SUS nella futura piattaforma di CRM di Roma Capitale, di cui è stato avviato nel corso del 2019 il progetto, dando seguito alla relativa delibera di Giunta Capitolina del 2018.

La Casa Digitale del Cittadino

A giugno 2018 è stato stipulato il contratto con il fornitore individuato per la fase di pianificazione, analisi e supporto al *project management* per il progetto della Casa Digitale del Cittadino, attualmente conclusa.

Nel 2019 sono state quindi avviate le attività volte alla progettazione di dettaglio ed alla realizzazione della Casa Digitale del Cittadino, intesa quale luogo immateriale in cui il cittadino può reperire, agevolmente, i servizi di cui ha bisogno, i dati che lo riguardano e lo stato delle proprie pratiche.

È inoltre importante sottolineare come il progetto della Casa Digitale del Cittadino proceda in stretta correlazione con il già menzionato progetto CRM e con quello di interoperabilità dei servizi verticali dell'Ente tramite l'infrastruttura *software opensource* WSO2, a sua volta strettamente correlata con la reingegnerizzazione dei servizi erogati tramite il *Data Center* ("containerizzazione").

3.2.3 Attuazione delle misure di prevenzione e contrasto alla corruzione e di incremento dei livelli di trasparenza e semplificazione amministrativa (PTPCT 2020-2022)

Con deliberazione della Giunta Capitolina n. 13 del 31 gennaio 2020 è stato approvato, su proposta del Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RCPT), il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza (P.T.P.C.T.) per il triennio 2020-2021-2022.

Il Piano è stato redatto in coerenza con il quadro normativo di riferimento, modificato ed implementato dagli interventi legislativi succedutisi e dalle linee guida adottate dall'Autorità Nazionale Anticorruzione (A.N.AC.), muove dai precedenti piani, costituendone il naturale proseguimento ed implementazione. Il Piano si è concretizzato mediante la pianificazione delle misure di prevenzione - aggiornate in base alle risultanze delle attività, la tempistica, la responsabilità e i contenuti - ponendosi, costantemente, nella prospettiva di superamento della logica di mero adempimento, per orientarsi, sempre più, al risultato ed al miglioramento continuo, mediante la messa in campo delle necessarie misure di prevenzione oggettive e soggettive non solo generali, ma specifiche e frutto delle esperienze concrete dell'Amministrazione.

La Direzione ha supportato il Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza nelle funzioni volte a garantire l'integrità dell'azione amministrativa e a prevenire fenomeni d'illegalità e corruzione, oltre al coordinamento degli interventi finalizzati ad assicurare la trasparenza dell'attività amministrativa prevista dalla normativa vigente

Attività Anticorruzione

Nel corso del 2020 le consuete attività di vigilanza in materia di prevenzione sono state accompagnate, come sempre, da attività di supporto verso tutte le strutture coinvolte per la programmazione e attuazione degli adempimenti ed obiettivi previsti nel PTPCT 2020-2023, nel rispetto delle scadenze previste e in continuità con il percorso avviato negli anni precedenti. Di seguito sono riportate le attività più salienti distinte per ambito di analisi.

Gestione del rischio.

L'anno 2020 è stato protagonista di importanti innovazioni apportate in argomento. In particolare, in ossequio a quanto previsto nel piano, si è proceduto alla definizione della nuova tabella per la valutazione del rischio che, secondo le indicazioni dell'A.N.AC., è maggiormente improntata verso un sistema qualitativo. L'obiettivo è stato raggiunto attraverso una prima fase, realizzata con la collaborazione di n. 6 Strutture Pilota, di studio e redazione di una proposta di nuova tabella di valutazione, seguita da una seconda fase di verifica e condivisione con tutte le Strutture Capitoline. All'esito di tali attività è stato validato il modello con il quale procedere alla rivalutazione del rischio dei processi mappati, attualmente in uso.

Trattamento del rischio.

Pur nell'indiscutibile difficoltà legata alle nuove modalità di svolgimento delle attività lavorative, derivanti dallo stato di emergenza, la Direzione ha attuato una prima razionalizzazione delle attività di vigilanza sull'attuazione delle misure di prevenzione, basata sullo scambio d'informazioni tra i diversi uffici della direzione che consentisse di valutare complessivamente l'operato delle strutture nell'ambito delle misure di prevenzione. Inoltre, specifici obiettivi di studio ed analisi assegnati alla P.O. del Servizio, ha consentito di fornire alle strutture capitoline una nota di lettura sui conflitti d'interessi e sui relativi adempimenti da attuare secondo la normativa ed il piano vigente.

Rotazione del personale.

Nel corso del 2020 l'attuazione della misura della rotazione ha subito in molti uffici una battuta di arresto, a causa dell'alternarsi lavoro in presenza/lavoro agile che non ha consentito l'affiancamento propedeutico al turnover necessario.

Riguardo invece alla misura nella sua modalità cautelare, la cd. Rotazione Straordinaria, sono state fornite ai Direttori informazioni su procedimenti penali pendenti a carico dei dipendenti per attuare un puntuale monitoraggio sull'adozione della misura.

Adempimenti *pantouflage* e conflitti d'interessi.

Nel corso del 2020 i monitoraggi sugli adempimenti *pantouflage* e conflitti d'interessi sono stati calibrati sulle effettive attività svolte dalle strutture, risultanti dalle corrispondenze comunicate dal Dipartimento Organizzazione e Risorse Umane a seguito degli inserimenti da parte degli uffici interessati, nella piattaforma cd. *Antipantouflage*, delle informazioni acquisite dagli operatori economici.

Formazione.

In tale ambito, su proposta del RPCT, in collaborazione con la Scuola di Formazione Capitolina, si è dato corso ad una prima ricognizione dei fabbisogni formativi necessaria ad individuare le aree di rischio da trattare prioritariamente.

Inoltre, a seguito della programmazione di uno specifico obiettivo pianificato per l'anno in questione (Obiettivo n. 3 del P.T.P.C.T. 2020-2022), è stata realizzata, per la prima volta, con la collaborazione delle P.O. del Servizio Controlli e del Servizio Anticorruzione, una formazione in modalità e-learning su specifici argomenti in materia di prevenzione quali la regolarità amministrativa, i contratti, la figura del RUP, pantouflage, conflitti, antiriciclaggio ecc.

Altre misure di prevenzione.

Seguendo il trend di crescita delle annualità precedenti, per il 2020 le percentuali minime di controllo sulle dichiarazioni sostitutive, previste ed effettuate a cura delle Strutture capitoline, sono state, per ognuna delle aree a rischio, nella misura del 45%.

Prevenzione dell'utilizzo del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminose e di finanziamento del terrorismo.

Nel PTPCT 2020-2022, in un'ottica di sviluppo di quanto previsto nel PTPCT 2019-2021, è stato inserito, pianificato e realizzato, pur nelle difficoltà generate dalla situazione di emergenza sanitaria, l'obiettivo n. 4 "Definizione linee guida sulle comunicazioni di dati e informazioni concernenti le operazioni sospette da parte degli Uffici delle pubbliche amministrazioni" con lo scopo di arrivare alla progressiva implementazione ed attuazione della normativa in materia nell'operatività ordinaria delle strutture capitoline.

La progettazione dell'obiettivo, articolata in tre fasi, si è conclusa con la redazione di una relazione al RPCT con proposte organizzative.

Attività Trasparenza

Il Servizio ha svolto la consueta attività di studio e analisi della normativa vigente in materia di trasparenza ed accesso civico, per offrire un'adeguata attività di supporto specialistico alle Strutture dell'Amministrazione, attraverso la predisposizione circolari, direttive e pareri sia sugli obblighi di pubblicazione che sulla gestione delle istanze di accesso civico per l'uniforme ed univoca applicazione della normativa su tutte le Strutture.

Proficuo e molto utilizzato sono stati anche i canali collegati alla lista di distribuzione faqtrasparenza@comune.roma.it nonché al "Servizio Trasparenza di Roma Capitale" realizzato all'interno della piattaforma di Microsoft Teams, con i quali le Strutture hanno potuto ottenere supporto ed ausilio immediato, limitando i disagi dovuti al periodo emergenziale.

Attuazione normativa e formazione

In tale ambito sono stati organizzati incontri formativi/informativi con le Strutture Capitoline, finalizzati all'analisi, all'approfondimento ed al superamento delle criticità operative in materia di pubblicazioni obbligatorie ed esercizio del diritto di accesso civico.

Durante lo svolgimento di tali incontri sono state rilevate criticità di carattere generale (istanze pervenute con PEC ed istanze miste, provvedimento finale di accesso civico generalizzato) nonché di natura più specificamente interpretativa del diritto sostanziale sotteso all'istituto.

Diversamente dall'annualità 2019, nel 2020 - a causa dell'emergenza sanitaria - gli incontri si sono tenuti "a distanza" ed in modalità videoconferenza, attese le disposizioni normative vigenti sulla tutela della salute pubblica, con tutti i sub-referenti di Roma Capitale e loro collaboratori.

Mediante la formazione, sono stati conseguiti obiettivi primari:

- a) i partecipanti sono stati aggiornati sulle novità legislative, organizzative ed informatiche che hanno impattato i temi della Trasparenza, anche al di fuori dei limiti presidiati dalla Direzione;
- b) si è evidenziata l'importanza della figura del sub-referente per il ruolo centrale all'interno della propria Struttura in materia, di supporto al Direttore apicale e a tutti coloro che presidiano gli adempimenti del D.Lgs. 33/2013, nonché di collegamento con la Direzione di supporto al RPCT;
- c) è stato chiarito il perimetro di competenza del Servizio Il "Trasparenza": presidio degli oltre 250 obblighi di pubblicazione presenti in Amministrazione Trasparente e previsti dal D.Lgs. 33/2013 e dalle altre normative

di settore attraverso il costante indirizzo agli uffici assicurandone la necessaria uniformità applicativa ed interpretativa; monitoraggio della sezione di Amministrazione Trasparente, segnalando eventuali inadempimenti o ritardi secondo i criteri e le modalità di vigilanza stabilite nel PTPCT.

È stato rappresentato come le diverse forme di trasparenza adottate e promosse da Roma Capitale (es. Albo Pretorio, Deliberazioni ed Atti, contenuti del portale), si pongono al di fuori delle competenze di attuazione e vigilanza della Direzione, in quanto contenuti non obbligatori per legge;

d) sono stati offerti quadri interpretativi, indicazioni e proposte operative per l'attuazione degli adempimenti previsti nel PTPCT;

e) sono state illustrate le novità in materia di trasparenza amministrativa nell'annualità in corso, le novità procedurali ed organizzative introdotte dal Regolamento per l'accesso, la fase di avvio del nuovo strumento informatico Sistema Unico degli affidamenti (S.U.Aff.), che andrà ad impattare sulle modalità di pubblicazione dei contenuti della sezione Bandi di Gara e Contratti.

L'annualità 2020 ha visto ampliare la collaborazione e la sinergia con il Dipartimento Trasformazione Digitale (DTD), per l'avvio del Sistema Unico degli affidamenti (S.U.AFF.) e, in particolare, per il modulo Trasparenza che consentirà una nuova e più efficace modalità di pubblicazione dei contenuti su AT.

Vigilanza sugli obblighi di pubblicazione

L'attività di vigilanza sugli obblighi di pubblicazione è stata indirizzata, prevalentemente, al miglioramento della qualità, completezza, costante aggiornamento e rispondenza dei contenuti di Amministrazione Trasparente al dettato normativo.

L'attività di controllo è stata espletata attraverso le forme di vigilanza dettagliate per ciascun obbligo informativo dal PTPCT 2020/2022 e, in particolare, caratterizzata:

1. dalle attestazioni di avvenuta pubblicazione da parte dei Direttori/Responsabili dei flussi informativi;
2. dai monitoraggi calendarizzati relativi alle sottosezioni "Bandi di concorso" e "Performance";
3. dalle verifiche a campione disposte dal RPCT;
4. dalla segnalazione dei cittadini;
5. dalle segnalazioni delle Strutture Capitoline

In continuità con il precedente PTPCT e considerati i feedback positivi, l'attività di vigilanza ha continuato ad avvalersi dello strumento degli Alert nei confronti delle Strutture Capitoline, forma di vigilanza collaborativa caratterizzata da apposite notifiche generate dal sistema di gestione documentale (GED), impostate dall'Ufficio preposto alla vigilanza e funzionali, prevalentemente, all'aumento del tasso di adempimento da parte delle Strutture.

L'Ufficio ha continuato a svolgere l'attività di contestazione degli inadempimenti riscontrati nei confronti dei Responsabili delle pubblicazioni nonché la connessa interlocuzione con l'Autorità Nazionale Anticorruzione per gli adempimenti istruttori e sanzionatori conseguenti.

Attuazione e vigilanza sull'istituto dell'Accesso Civico – L'Ufficio ha riscontrato le numerose istanze di accesso pervenute alla Direzione ma, per errore dei mittenti, sono state trasmesse per competenza ad altre Strutture Capitoline o ad altre Amministrazioni.

In ragione dei compiti d'Ufficio ed a seguito di istanze prive dei requisiti essenziali, è stato avviato il consueto dialogo collaborativo con i richiedenti che ha consentito di sanare le istanze carenti ed orientare il cittadino verso le Strutture competenti alla decisione di merito.

Nel corso degli incontri formativi, in tema di accesso, si è sottolineata l'importanza dello studio e dell'approfondimento degli elementi "organizzativi" e delle nuove "responsabilità di procedimento" contenute nel "Regolamento per il diritto di accesso ai documenti, ai dati, e alle informazioni" e nella collegata circolare esplicativa.

Sono state comunicate ai sub-referenti della trasparenza, perché le comunicassero ai colleghi di Struttura, le dovute raccomandazioni nell'applicazione dei diversi istituti di accesso soprattutto per i Responsabili di procedimento, ai quali più frequentemente pervengono le richieste.

Con apposita circolare esplicativa, sono state trasmesse alle Strutture le nuove FAQ sull'accesso civico semplice e generalizzato, aggiornate ai più recenti orientamenti della giurisprudenza amministrativa ed ai pareri e decisioni del Garante Privacy.

Nei medesimi incontri, è stata ribadita l'importanza dell'inserimento delle istanze nel relativo applicativo di gestione, funzionale anche alla produzione (semestrale) del Registro degli Accessi richiesto sin dal 2017 dall'ANAC.

Per quanto concerne, infine l'attività di monitoraggio sull'attuazione delle misure previste dal PTPCT 2020-2022, nella tabella sotto riportata sono indicate le percentuali di conseguimento delle singole azioni prioritarie individuate nel Piano 2020, da cui deriva il grado di attuazione complessivo del Piano:

Obiettivi PTPCT 2020/2022							
Obiettivo strategico	N.	Azioni prioritarie	Descrizione	Peso	Risultato atteso	% conseguimento	
Efficiente ed efficace monitoraggio del rispetto delle disposizioni su anticorruzione e trasparenza	1	Interventi anticorruzione	Gestione del rischio	Definizione della nuova Tabella di valutazione del rischio secondo la metodologia del PNA 2019	20%	Nuova tabella di supporto per il graduale adeguamento della valutazione del rischio dei processi secondo la nuova metodologia (PNA 2019)	20,00
	2		Gestione del rischio	Revisione/Integrazione dell'elenco dei procedimenti / processi e aggiornamento della graduazione dei rischi corrottivi e delle misure di prevenzione ove necessario.	15%	Aggiornamento annuale mappatura dei processi per singola struttura e revisione Catalogo processi e Registro dei rischi	14,82
	3		Formazione in house	Incontri formativi/informativi. Attività di supporto finalizzata alla corretta redazione degli atti amministrativi come forma di presidio anticorruzione e rafforzamento della trasparenza	15%	Formazione Permanente in materia di regolarità amministrativa	15,00
	4		Antiriciclaggio	Definizione linee guida sulle comunicazioni di dati e informazioni concernenti le operazioni sospette da parte degli uffici delle pubbliche amministrazioni	15%	Prevenzione dell'utilizzo del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminose e di finanziamento del terrorismo	15,00
	5	Interventi Trasparenza e Accessibilità	Accessibilità	Implementazione dell'archivio Deliberazioni, Atti e Regolamenti sul portale istituzionale con i nuovi contenuti previsti dal Regolamento di Accesso ai dati, documenti e informazioni di Roma Capitale, relativamente alle attività e agli atti posti in essere dagli organi politici centrali e locali - anche non definitivi - ed i verbali delle conferenze dei servizi di cui all'art 24 della Delibera A.C. n.6/2019	10%	Maggiore trasparenza nelle attività e negli atti, anche non definitivi, posti in essere nell'ambito delle funzioni istituzionali, degli organi consiliari sia centrali che locali	10,00
	6		Accessibilità	Individuazione dei criteri di rilevanza e valore, previsti nel Regolamento di Accesso ai dati, documenti e informazioni di Roma Capitale, funzionali alla pubblicazione di tutti i Provvedimenti Dirigenziali, nel pieno rispetto della normativa in materia di protezione dati personali	10%	Ampliamento della conoscibilità dei provvedimenti di natura gestionale posti in essere dai dirigenti delle strutture capitoline	10,00
	7		Formazione permanente in materia di obblighi di pubblicazione e Accesso Civico	Incontri formativi/informativi con le Strutture Capitoline finalizzati all'analisi, all'approfondimento ed al superamento delle criticità attuative in materia di pubblicazioni obbligatorie e forme di accesso	15%	Formazione Permanente in materia di trasparenza amministrativa	15,00
Grado attuazione PTPCT 2020-22						99,82	

3.2.4 Esiti dei Controlli Interni.

Il controllo successivo di legittimità e regolarità amministrativa, ai sensi dell'art. 147 bis del D.Lgs. n. 267/2000 e s.m.i, ha assicurato, secondo le modalità definite nel Regolamento del sistema integrato dei controlli interni (delibera del Commissario Straordinario con i poteri dell'Assemblea Capitolina n.37/2016 e successiva modifica), la conformità dei provvedimenti e delle procedure amministrative ai principi generali dell'ordinamento, alla legislazione comunitaria e nazionale, allo statuto e ai regolamenti interni.

A tal fine, sono state sottoposte al controllo successivo le determinazioni dirigenziali di accertamento, impegno e liquidazione, di affidamento dei contratti pubblici, con particolare riferimento alle procedure di affidamento sopra soglia comunitaria e tutti gli ulteriori atti/attività amministrative dell'Ente, secondo una selezione casuale effettuata con motivate tecniche di campionamento.

Nei casi di riscontrate irregolarità, le risultanze dell'attività di controllo, anche ai fini dell'esercizio del potere di autotutela dell'Amministrazione, sono state tempestivamente trasmesse ai Dirigenti responsabili e, a seconda della gravità della criticità rilevate, con la direttiva cui conformarsi (raccomandazioni, richieste di chiarimenti, schede di valutazione). Oltre alle finalità proprie di verifica della legittimità e regolarità amministrativa, l'attività di controllo successivo si è posta anche come un valido strumento di monitoraggio del P.T.P.C.T., assumendo la funzione di indicatore di potenziali fenomeni distorsivi dell'attività amministrativa e come tali di interesse primario per il presidio e la prevenzione della corruzione.

In tal senso l'annuale Piano Operativo del Controllo di Roma Capitale, redatto dal Segretario Generale, ancor più che nel passato, ha focalizzato l'attenzione su ambiti gestionali individuati maggiormente a rischio dal P.T.P.C.T., indicando modalità operative che, oltre alla regolarità amministrativa, verificano anche quelle manifestazioni che attraverso l'esercizio della discrezionalità operano scelte che potrebbero - potenzialmente - rivelarsi improprie.

La finalità precisa che si è inteso perseguire è stata quella di rendere le norme comportamentali e/o gestionali il primo baluardo per la creazione di un clima sfavorevole alla corruzione. È fuor di dubbio che una corretta costruzione del provvedimento amministrativo unitamente ad una gestione consapevole del procedimento afferente costituiscono prodromo agli obiettivi sanciti dal Piano.

Nell'anno 2020, infine, in considerazione della spiccata valenza collaborativa della funzione di controllo, è stato realizzato un progetto atto a fornire, a tutte le Strutture capitoline, idonei strumenti conoscitivi, articolati per argomento, allo scopo di indirizzare l'attività gestionale verso una maggiore efficacia, efficienza e tempestività, oltre che ad evidenziare le novità normative di maggiore impatto applicativo.

Pertanto, in aderenza all'Obiettivo n. 3 del P.T.P.C.T. 2020-2022 (cfr. Allegato 5) è stato attivato, nell'area intranet del portale istituzionale, nella sezione "Notizie", un apposito Corso on line, articolato in moduli, interamente realizzato dall'incaricato di P.O. della Direzione; l'attività formativa è stata, poi, completata con una apposita dispensa per gli utenti fruitori del corso sulle tematiche trattate on line.

Per quanto riguarda l'attività propria del Controllo successivo ed i relativi risultati, si rimanda alle Relazioni Finali elaborate negli anni, dalle quali si evince un percorso di progressivo miglioramento sia nell'attività stessa di controllo che nella qualità degli atti prodotti; si deve, tuttavia, annotare che tale percorso virtuoso, negli anni 2019 e, in particolare, 2020 ha subito una battuta di arresto con una flessione in negativo; per l'analisi di tale fenomeno si rimanda alla Relazione annuale.

Tabella 3.2.4.1: confronto esiti del controllo successivo di regolarità amministrativa. Anni 2016 - 2020

Indicatori del controllo DD	Annualità				
	2016	2017	2018	2019	2020
Tot. complessivo DD Osservate (a)	2.235	2.321	2.334	2.425	2.313
N. DD Osservate con criticità (b)	238	264	223	284	379
% osservate con criticità su Tot. (c)	11%	11%	10%	11%	16%
Indice di Qualità delle DD (d)	89%	89%	90%	89%	84%

a. Si intende il campione sottoposto ai controlli successivi di regolarità amministrativa.
b. Si intendono le determinazioni dirigenziali per le quali, dall'esito dell'istruttoria, emergono criticità prontamente segnalate, da parte del soggetto preposto ai controlli successivi, al competente responsabile per consentire le eventuali azioni correttive.
c. Il dato è calcolato rapportando il valore di cui al punto (b) con il valore di cui al punto (a)
d. Il dato rappresenta il complemento a 100 del valore di cui al punto (c)

Fonte : Elaborazioni su dati delle relazioni sui controlli successivi art.147 bis TUEL. Anni 2016 - 2012

Dai dati riportati in tabella si evince un calo dei dati sia nell'attività stessa di controllo che nella qualità degli atti prodotti.

In primo luogo, dopo un periodo di progressivo incremento del dato quantitativo dei provvedimenti sottoposti a verifica (+ 8,50% tra il 2016 e il 2019) si registra una contrazione del dato. Le 2.313 Determinazioni osservate nel 2020 producono una flessione del 4,5% circa rispetto al 2019.

Anche in termini di qualità degli atti prodotti, si rileva una flessione: la percentuale dei provvedimenti che ad esito del controllo presentano criticità di vario genere sale dall'11% al 16%.

Per l'analisi di tale fenomeno e per tutti gli approfondimenti sugli esiti del controllo successivo, si rinvia alla Relazione sul controllo successivo di regolarità amministrativa ex art.147 bis TUEL per l'anno 2020, che sarà prossimamente pubblicata sul sito istituzionale.

Ai nostri fini è importante sottolineare in questa sede che il controllo successivo, potendo evidenziare, da una prospettiva privilegiata di osservazione, le eventuali disfunzioni che necessitano di interventi specifici, costituisce un rilevante supporto sia per il sistema di misurazione e valutazione della Performance che per il Piano di prevenzione della corruzione.

In quest'ottica l'Amministrazione dà pertanto rilevanza agli esiti di tale forma di controllo ai fini della misurazione della performance dell'Ente, utilizzando quale dato di riferimento il sopra citato Indice di Qualità delle DD espresso come di seguito:

Indice Qualità DD = (N. DD osservate senza criticità / N. totale DD osservate) * 100

Con specifico riferimento al 2020 l'Indice di qualità delle DD assume pertanto il seguente valore

Indice₂₀₂₀ Qualità DD = (1.934 / 2.313) * 100 = 83,61

3.2.5 Verifica del soddisfacimento dell'interesse dei destinatari dei servizi e degli interventi.

Con l'approvazione della Deliberazione di Giunta Capitolina n. 162 del 30 agosto 2018, Roma capitale adottato la nuova disciplina di gestione del ciclo della performance. Tale Deliberazione, in coerenza con le numerose novità normative introdotte negli ultimi anni, tra le quali quelle previste dal D.lgs. 74/2017, ha aggiornato il quadro regolamentare dell'Ente e ha modificato sostanzialmente il sistema di misurazione e valutazione della performance (SMiVaP) di Roma Capitale.

Tra le varie novità, rileva in questa sede, l'art. 5, comma 2, lettera e) che prevede “*La verifica del raggiungimento dei risultati programmati in modo strettamente connesso al soddisfacimento dell'interesse dei destinatari dei servizi e degli interventi*”, ai fini della misurazione di uno specifico introduce quale ulteriore ambito della *performance* di Ente.

Le modalità di misurazione e valutazione della performance di ente sono state definite, in conformità con il dispositivo della Delibera 162, nei documenti “*SMiVaP – Modalità applicative di misurazione e valutazione della performance*” e “*SMiVaP – Strumenti operativi a supporto della gestione del ciclo della performance*” approvati annualmente dall'Amministrazione unitamente al PEG – Piano delle *Performance*.

Per quanto concerne nello specifico l'ambito di *performance* di Ente in argomento, è previsto che la rilevazione sia operata grazie all'impiego congiunto ed integrato delle risultanze delle rilevazioni operate tramite:

- a) L'Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali nella città di Roma prodotta dall'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale (ASPL);
- b) La relazione annuale “Gestione e trattamento dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti di Roma Capitale” prodotta dal Dipartimento Partecipazione, Comunicazione e Pari Opportunità.

L'impiego delle sopra citate informazioni deve consentire, a fine anno, di elaborare un indice sintetico della qualità dei servizi resi, ottenendo in tal modo un riscontro sulla qualità percepita dagli utenti su un determinato panel di servizi monitorati e, contestualmente, della consistenza dei reclami/segnalazioni pervenuti e delle modalità di trattamento degli stessi da parte delle strutture capitoline.

La rilevazione di cui al punto a)

Per quanto attiene alle rilevazioni 2020 di cui al punto a) il punteggio desunto è pari a 6,13. Tale punteggio, alla luce del criterio di calcolo definito nello SMiVaP 2020, in quanto al di sotto della soglia minima stabilita, restituisce un valore dell'indice I_{2020} pari a 80,50.

La rilevazione di cui al punto b)

Per quanto concerne le rilevazioni di cui al punto b) il punteggio deriva dai rapporti tra i valori 2019 e 2020 degli indicatori considerati ai fini della misurazione:

- Numero totale delle istanze
- Reclami rispetto al totale delle istanze (in %)
- Segnalazioni istruite rispetto alle pervenute (in %)
- Segnalazioni evase rispetto alle istruite (in %)

Ai fini del calcolo dell'indice sintetico, l'algoritmo sviluppato prende in considerazione il rapporto tra valori 2020 e 2019 delle seguenti voci:

- 1) Rapporto tra totale istanze pervenute nel 2020 e nel 2019 (peso del rapporto 10%);
- 2) percentuale dei reclami sul totale delle istanze pervenute (peso del rapporto 40%);
- 3) percentuale delle istanze istruite rispetto al totale (peso del rapporto 30%);
- 4) percentuale delle istanze evase rispetto alle istruite (peso del rapporto 30%);.

I valori da utilizzare per il calcolo, desunti dalle Relazioni riferite alle annualità 2019 e 2020, sono riportati nella tabella di seguito:

Tabella 3.2.5.1: Indicatori utili per il calcolo dell'indice J₂₀₂₀ – Anni 2019 - 2020

	2020	2019
Istanze totali	95.200	95.200
Reclami	14.257	14.257
Segnalazioni	80.047	80.047
Altro	548	548
Istruite su totali	94.612	94.612
Evase	77.038	77.038

Fonte: Relazione 2020 «Gestione e trattamento reclami, segnalazioni e suggerimenti di Roma Capitale»

Da tali valori si ottengono i seguenti rapporti:

Tabella 3.2.5.2 : : Algoritmo di calcolo dell'indice J₂₀₂₀

	istanze totali	% reclami su istanze totali	% istanze istruite su pervenute	% istanze evase su istruite
Anno	(a) (peso 10)	(b) (peso 40)	(f) (peso 30)	(g) (peso 30)
2020	72.078	20,25	98,33	77,07
2019	95.200	14,98	99,38	81,43
rapporti	132,08	73,94	98,94	94,65

Si ottiene il seguente algoritmo, che restituisce l'indice sintetico J₂₀₂₀:

$$J_{2020} = [(132,08 * 0,1) + (73,94 * 0,4) + (98,94 * 0,3) + (94,65 * 0,3)] = 100,86$$

L'Indice sintetico della qualità dei servizi resi come media degli Indici I₂₀₂₀ e J₂₀₂₀

Operando la media degli Indici I e J, calcolati sulla base dei dati desunti rispettivamente dall'Indagine prodotta dall'ASPL e dalla Relazione del Dipartimento Partecipazione, Comunicazione e Pari Opportunità, è possibile pervenire ad un Indice Q₂₀₂₀ pari a:

$$Q_{2020} = \text{Media} (I_{2020} ; J_{2020}) = \text{Media} (80,50 ; 100,86) = 96,08$$

Pertanto la rilevazione della performance di Ente 2020 - sotto fattore e) "Verifica del raggiungimento dei risultati programmati in modo strettamente connesso al soddisfacimento dell'interesse dei destinatari dei servizi e degli interventi" è calcolata in 96,08%.

3.2.6 Il raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità.

Il raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità nell'ambito delle rilevazioni della performance di Ente del sistema di misurazione e valutazione di Roma Capitale è la naturale conclusione di un progressivo percorso culturale volto alla necessaria attenzione per la tematica riassumibili in alcune fasi salienti.

Il primo step si realizza con l'entrata in vigore del D.lgs. 198/2006 che ha previsto che le Amministrazioni Pubbliche predispongano piani di azioni positive di durata triennale, volti a rimuovere gli ostacoli alla piena realizzazione della pari opportunità di lavoro e nel lavoro tra uomini e donne.

Un secondo fondamentale passo è garantito dal D.lgs. 150/2009, che accentuata l'importanza del principio delle pari opportunità, inserendo le attività di promozione della pari opportunità nel novero degli ambiti di misurazione e valutazione della performance organizzativa delle Amministrazioni Pubbliche.

Tale percorso si conclude con la direttiva n. 2/2019 del Dipartimento della Funzione Pubblica che ha dettato le linee guida per le PP.AA. in materia di promozione delle parità e delle pari opportunità e, tra le altre cose, ha previsto l'inserimento del PAP nel Piano delle Performance.

In tale contesto l'Amministrazione capitolina ha sempre garantito la dovuta attenzione alla tematica, prevedendo nell'ambito della relazione sulla performance una specifica sezione nella quale rappresentare alla cittadinanza le azioni concretamente poste in essere per il raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità.

A partire dal 2020 si realizza tuttavia il passo decisivo, allorché in ottemperanza alla predetta cornice normativa, Roma Capitale ha provveduto a correlare gli obiettivi previsti per il 2020 nell'ambito del PAP 2019 – 2021, adottato con Deliberazione di Giunta Capitolina n. del al ciclo della performance 2020, includendo gli esiti della rilevazione sul grado di realizzazione delle azioni definite nel PAP nell'ambito di misurazione della performance di Ente definita nel PEG-Piano delle Performance 2020-2022.

Rispetto a tale rilevante novità, tuttavia, corre l'obbligo di rappresentare che l'insorgere della pandemia da Covid-19 ed il conseguente contesto emergenziale in cui l'Amministrazione è stata costretta ad operare ha imposto l'interruzione di molte delle attività previste per il 2020 nel Piano delle Azioni Positive, rendendo di fatto non misurabili in modo attendibile i risultati conseguiti.

Per effetto del particolare contesto operativo e del conseguente necessario ricorso al lavoro da remoto, solo alcuni degli obiettivi prefissati al 31 dicembre 2020 sono stati pienamente conseguiti. In molti casi è stato necessario arrestare le attività e rinviarle al PAP di futura adozione.

Per le ragioni sovraesposte l'Amministrazione, ferma restando l'intenzione di consolidare tale elemento di rilevazione nell'ambito della performance di Ente, nonché di ripianificare con il PAP 2022 – 2024 tutte le iniziative che per le note vicende non è stato possibile realizzare nel corso dell'anno in esame, ha ritenuto corretto non considerare i risultati delle azioni definite nel 2020 nell'ambito del PAP ai fini della misurazione della performance di Ente.

A tal riguardo le iniziali previsioni del sistema di misurazione e valutazione 2020 sono state in parte derogate, neutralizzando il peso del ambito f) di rilevazione della performance di ente, secondo le modalità già esposte al paragrafo 2.6 della presente Relazione.

Premesso quanto sopra, nella sezione 6 della presente Relazione viene in ogni caso fornita, in forma sintetica, la rappresentazione dell'attività svolta e dei risultati conseguiti in relazione agli obiettivi previsti per il 2020 nell'ambito del Piano delle azioni Positive di Roma Capitale (PAP) 2019 – 2021, approvato con Deliberazione di Giunta Capitolina, n. 253/2018.

3.2.7 Le criticità e le opportunità

Nella presente Relazione, la trattazione della sezione “criticità e opportunità” non può essere correttamente assolta se non si inquadra l’andamento dell’esercizio rispetto al particolare contesto esterno in cui l’Amministrazione è stata chiamata ad operare.

Come più volte evidenziato nella presente Relazione, l’esercizio 2020 ha rappresentato caratteri di eccezionalità, data la rilevanza delle problematiche conseguenti all’esplosione della pandemia da Covid 19 e al contesto emergenziale nel quale l’Amministrazione è stata costretta ad operare.

Pertanto, la stessa definizione di “criticità e opportunità” deve essere intesa in senso del tutto diverso rispetto alle precedenti Relazioni.

Da questo punto di vista le criticità derivanti dal contesto esterno vissuto nel corso dell’ultimo anno, hanno interessato ogni aspetto della vita economica e sociale della nostra realtà e la rappresentazione, in questa sede degli effetti negativi prodotti dall’emergenza apparirebbe ultronea rispetto ai dati che saranno presentati nel prosieguo della Relazione.

In particolare nel paragrafo 3.4, in cui sono esposti, per ogni ambito dell’attività amministrativa dell’Ente, gli indicatori di attività riferiti ai servizi erogati alla cittadinanza, appare in tutta la sua evidenza il quadro della grave situazione che ha condizionato tutti i settori d’intervento dell’Amministrazione capitolina.

Premesso quanto sopra, in questa sede appare più opportuno prendere in esame le “opportunità” intese quali positivi riscontri forniti dall’Amministrazione nel corso di questo difficile periodo.

Da tale prospettiva di analisi si può certamente affermare che la macchina organizzativa capitolina, pur stressata dal contesto emergenziale, ha saputo, dopo un primo periodo di adattamento, rispondere alle istanze della cittadinanza e garantire la necessaria continuità amministrativo-gestionale.

Il ricorso obbligatorio e massivo alla modalità di lavoro da remoto, ha imposto all’Amministrazione uno sforzo organizzativo straordinario, il quale, tuttavia, ha garantito la continuità dei servizi consolidato ed ha permesso di affrontare le esigenze straordinarie collegate alla pandemia.

Non si possono non citare a tal riguardo alcune tra le attività più rilevanti poste in essere dall’Amministrazione nel corso del 2020 alla luce dell’improvviso contesto emergenziale.

Le attività di Polizia Locale

Tra le attività di carattere straordinario poste in essere dall’Amministrazione Capitolina, in ragione dell’emergenza sanitaria da Covid 19, un cenno particolare merito l’impegno profuso dal Corpo di Polizia Locale nelle attività di controllo della corretta attuazione delle misure urgenti di contenimento e di gestione dell’emergenza e la repressione delle condotte non conformi alla normativa emanata in materia.

L’esplosione della pandemia, a marzo del 2020, ha costretto Roma capitale a rivedere le priorità d’intervento della Polizia Locale, indirizzando parte rilevante del tempo e delle risorse alle attività di controllo da attuarsi secondo la puntuale applicazione della normativa emergenziale e dei suoi continui cambiamenti ed aggiornamenti in funzione dell’evolversi della situazione epidemiologica.

Dopo la dichiarazione iniziale dello stato d’emergenza da parte dal Governo, avvenuta il 31 gennaio, lo stanziamento dei fondi ad essa dedicati, il varo del primo D.L. del 23 febbraio con le misure di divieto d’accesso e di allontanamento dai comuni con presenza di focolai e l’emanazione dei successivi decreti attuativi, a partire dal D.P.C.M. 25 febbraio e soprattutto con il D.P.C.M. 9 marzo, il Corpo di Polizia Locale è stato chiamato in prima linea, unitamente alle altre forze dell’Ordine, a vigilare sull’osservanza delle disposizioni impartite dal Governo per contenere il contagio.

Sono state limitate le ordinarie attività di polizia amministrativa, edilizia ed ambientale, concentrando le risorse umane ed economiche sul fronte emergenziale al fine di garantire:

- I controlli relativi alla circolazione, in prima fase verso il centro di Roma ed in seconda fase in prossimità dei confini capitolini, specialmente durante il fine settimana per evitare l’esodo verso le seconde case, ai fini della verifica delle autocertificazioni e della titolarità alla circolazione con la limitazione.
- gli interventi di controllo relativo al commercio in sede fissa con verifica, nella prima fase 1, della chiusura totale delle attività e, durante le fasi 2 e 3, della graduale riapertura a seconda dei Codici Ateco riportati nei D.P.C.M. che si sono succeduti;

– I controlli nei parchi, sugli arenili e nelle aree ludiche, con presidio fisso h24 di Colle Oppio.

Con l'avvento della stagione estiva e la conseguente riapertura della stagione balneare e della libera fruizione degli stabilimenti privati, sono stati intensificati gli specifici presidi nel territorio del X Municipio, lungo il lungomare di Ostia, dalla Via Cristoforo Colombo verso il Porto da una parte e dai Cancelli di Castel Fusano verso il Villaggio Tognazzi dall'altra, anche per evitare, soprattutto in questo lato del litorale, soste selvagge e assembramenti in corrispondenza degli ingressi degli stabilimenti, al fine di garantire il corretto mantenimento del distanziamento sociale.

A seguito dell'apertura alla fruizione senza limitazione degli spazi pubblici e degli esercizi su area pubblica, si è provveduto al coordinamento delle attività di controllo del territorio, in particolare relativamente al commercio su area pubblica.

In questo periodo uno sforzo particolare è stato profuso nell'attività di controllo nelle aree maggiormente interessate dalla Movida giovanile, al fine di evitare eccessivi assembramenti e regolamentare l'afflusso delle persone nei locali e negli spazi ristretti.

Con il riacutizzarsi dei contagi nel periodo autunnale e invernale, e la conseguente emanazione di provvedimenti più restrittivi, la polizia locale ha ripreso l'effettuazione di controlli più stringenti, tesi a verificare il rispetto delle nuove misure di restrizione.

Nel contempo è stata data piena e puntuale attuazione al censimento dei componenti dei nuclei familiari dimoranti nei campi autorizzati e tollerati insistenti sul territorio capitolino, nonché al controllo delle aree adiacenti ai villaggi della solidarietà autorizzati e tollerati. A tal fine sono state limitate le azioni di monitoraggio all'interno dei villaggi ma incrementate notevolmente le attività di presidio e di controllo all'esterno e nelle prossimità al fine di contrastare gli illeciti collegati al degrado socio-ambientale che caratterizza tali aree e al fine di garantire la salvaguardia della salute pubblica.

Da ultimo, va sottolineata l'attività del Corpo, sul fronte sociale, a tutela delle categorie già fragili economicamente. In tale ambito rileva il supporto fornito nelle attività di distribuzione dei buoni spesa previsti dall'Amministrazione per le persone o famiglie in condizione di disagio economico e sociale causato dalla situazione emergenziale, effettuando anche attività di verifica relativamente agli aventi diritto e reiterando le consegne in caso di assenza momentanea dei destinatari.

I Buoni spesa

A seguito del DPCM del 29 marzo 2020 e della successiva Ordinanza del Capo del Dipartimento della Protezione Civile n. 658 del 29 marzo 2020, a Roma Capitale sono stati assegnati poco più di 15 mln di Euro da destinarsi a misure urgenti di solidarietà alimentare, integrati da ulteriori 7 mln di Euro erogati dalla regione Lazio per le medesime finalità. Il dipartimento ha provveduto alla pubblicazione di apposito Avviso Pubblico finalizzato all'individuazione di persone in difficoltà socio-economiche al fine di procedere all'erogazione di buoni spesa da utilizzare presso le grandi catene alimentari del territorio. L'intervento ha comportato l'utilizzo di un gran numero di risorse umane considerato che le domande sono pervenute, a seguito di apposita mail dedicata, ai 15 Municipi per i residenti di ciascun territorio e al Dipartimento Politiche Sociali per le persone momentaneamente presenti sul territorio capitolino "i cosiddetti fuori sede" che a causa del lockdown non sono potuti rientrare nei propri Comuni di Residenza. Sui 16 account dedicati sono pervenute oltre 160.000 richieste, considerando eventuali domande doppie, integrazioni, e richieste di informazioni varie. Le domande accolte sono state circa 70.000 mentre il numero complessivo dei componenti delle famiglie beneficiarie sono stati oltre 180.000. La consegna dei buoni spesa è avvenuta attraverso App attivata su cellulare, a mezzo della Polizia Locale e, a seguito di convenzione, attraverso la consegna operata dagli sportelli di Poste Italiane. Una parte minima (poco più di 1,1 mln di euro) della somma trasferita è stata utilizzata per l'acquisto di pacchi alimentari, di cui hanno usufruito 44.760 beneficiari, consegnati dai dipendenti volontari della Protezione Civile di Roma Capitale.

A fine anno il finanziamento, ai sensi della Legge 176/2020, è stato riproposto e il Dipartimento, memore della precedente esperienza, anche in considerazione della Memoria n. 3 approvata dalla Giunta Capitolina intende avvalersi della Collaborazione dei CAF per il ritiro delle domande e di Poste Italiane per la consegna e ricarica di apposite card ricaricabili.

Il Dipartimento, sempre legate all'emergenza sanitaria nel 2020 nel mese di novembre 2020 ha avviato il Progetto Anchise - Unità Operativa Anziani, collegato ad apposito Numero Verde attivo 7 giorni su 7

h24.L'azione, portata avanti sotto la regia del Dipartimento Politiche Sociali in raccordo con i servizi sociali dei Municipi e in rete con Protezione Civile, Farmacap ed enti operanti sul territorio cittadino, si svilupperà attraverso interventi mirati e personalizzati. Tra questi, la distribuzione di generi di prima necessità e farmaci a domicilio, così come altri percorsi di presa in carico necessaria in base ai bisogni di ciascuno, tra cui informazione, telecompagnia e teleassistenza per supporto psicologico e sociale.

L'attività di Protezione Civile

Sul fronte delle attività di protezione civile, l'Amministrazione capitolina ha fornito un supporto decisivo nell'attività di prevenzione e contrasto alla pandemia.

Con riferimento all'attività interna, il Dipartimento Protezione Civile capitolina ha coadiuvato il Dipartimento Politiche sociali nella gestione dei buoni spesa ed il Dipartimento Patrimonio e Politiche abitative nella gestione dei *bonus* affitto; ha coordinato, inoltre, le attività di raccolta dei rifiuti presso le abitazioni dei soggetti risultati positivi al Covid 19.

In ottemperanza a quanto stabilito nei D.P.C.M. in materia di Covid 19, ha curato gli atti di gara relativi all'acquisto plurimo di dispositivi di protezione individuale (mascherine, guanti, occhiali e gel igienizzante).

Sul versante esterno, invece, tra le attività poste in essere, rilevano la collaborazione avviata con il Gruppo FS Italiane e la Croce Rossa Italiana per il servizio di rilevamento della temperatura per i passeggeri in transito alla stazione ferroviaria di Roma Termini ed il *triage* medico per ulteriori controlli ai soggetti con valori anomali; il supporto alla Questura di Roma per la messa in sicurezza, con idonea illuminazione, di un'area all'interno di Villa Phamphilj in occasione dell'incontro del Presidente del Consiglio dei Ministri con le personalità del mondo economico.

La Struttura ha stipulato Convenzioni con le Organizzazioni di Volontariato con capacità sanitarie, successivamente impegnate in molteplici attività per fornire assistenza alla popolazione; in sinergia con la Croce Rossa Italiana, inoltre, ha provveduto a consegnare a domicilio generi alimentari, medicinali e generi di prima necessità ai soggetti fragili e ai soggetti in permanenza domiciliare ma non positivi al Covid 19.

Le Organizzazioni di Volontariato, infine, sono state impiegate nei *drive in* sanitari istituiti per l'effettuazione di *test* molecolare o antigenico, per mezzo di tampone.

Il Micro-credito

Quale ulteriore misura di sostegno economico messo in campo dall'Amministrazione è importante ricordare, l'attuazione della Deliberazione di Giunta Capitolina n. 249 del 30 ottobre 2020, con la quale si è dato mandato di istituire, in collaborazione con l'Ente Nazionale per il Micro-credito, attraverso la sottoscrizione di una convenzione, uno specifico fondo di garanzia e sviluppo, pari a complessivi tre milioni.

L'obiettivo è promuovere e sviluppare programmi di microcredito, educazione finanziaria e cultura d'impresa nell'ottica di sostenere il tessuto economico e sociale della città in seguito all'epidemia sanitaria.

Con tale iniziativa l'Amministrazione ha messo in campo uno strumento per il rilancio del lavoro, un fondo di garanzia a favore di negozi, commercianti e piccole imprese della città duramente penalizzati dall'emergenza coronavirus. Il fondo che in quest'ottica, è rivolto principalmente a tutti coloro che non possono offrire garanzie agli istituti di credito, prevede che i finanziamenti vengano assegnati a chi ne fa richiesta con la semplice promessa di restituzione.

Tramite la restituzione del prestito si potrà alimentare nuovamente la capacità di garanzia prestata dal fondo e così permettere ad altri potenziali imprenditori di accedere al credito.

L'obiettivo è quello di garantire, in questa fase di crisi, nuova linfa alle attività e alle imprese più vulnerabili della nostra città, al fine di sostenerle nel superare i duri effetti del Covid in modo sano e con un'attenta programmazione.

Inoltre il microcredito lungi dall'essere una mera operazione finanziaria, costituisce invece un importante mezzo di promozione dell'inclusione sociale. Questo strumento di finanza alternativa è infatti in grado di intercettare le spinte innovatrici dei giovani con le loro start up e idee imprenditoriali, accogliere le speranze, contenute in progetti sostenibili dal punto di vista sociale e ambientale, di chi non potrebbe altrimenti realizzarli nei circuiti ordinari e alleggerire i problemi di liquidità che questa crisi sanitaria ha aggravato.

Ulteriore obiettivo perseguito è quello di evitare in ogni modo il rischio che i soggetti colpiti dalla crisi possano cedere all'usura o finire tra le braccia di organizzazioni criminali.

Come sopra accennato Il microcredito è concesso per diverse finalità personali e imprenditoriali.

Il microcredito imprenditoriale vede quale soggetti beneficiari i lavoratori autonomi e le società individuali, titolari di partita IVA da non più di 5 anni e con massimo cinque dipendenti, nonché le Società di persone, società tra professionisti, s.r.l. semplificate e società cooperative, titolari di partita IVA da non più di 5 anni e con massimo 10 dipendenti.

Il credito è volto a finanziare Imprese che soddisfino specifici requisiti economico-finanziari ed è destinato a supportare investimenti e/o spese necessarie a vario titolo al funzionamento dell'attività imprenditoriale, eccetto che per la ristrutturazione del debito

Il microcredito sociale è invece destinato a persone fisiche, residenti nel territorio di Roma, che si trovino in condizioni di particolare vulnerabilità economica o sociale, quali ad esempio lo stato di disoccupazione; sospensione o riduzione dell'orario di lavoro per cause non dipendenti dalla propria volontà, crisi di liquidità e riduzione imprevista del reddito dovuta a cause di forza maggiore o ad emergenze internazionali, nazionali e locali, sopraggiungere di condizioni di non autosufficienza propria o di un componente il nucleo familiare, nonché significativa contrazione del reddito o aumento delle spese non derogabili per il nucleo familiare.

Il finanziamento è concesso per l'acquisto di beni o servizi necessari al soddisfacimento di bisogni primari del richiedente o di un membro del proprio nucleo familiare. Rientrano, tra le altre, in questo ambito le spese per interventi indispensabili di ristrutturazione dell'alloggio, le spese straordinarie per eventi particolari della vita, le spese mediche per il nucleo familiare, le spese connesse all'istruzione e inserimento lavorativo capaci di accrescere le competenze di componenti della famiglia.

Dal punto di vista organizzativo, ad esito della citata Deliberazione e della sottoscrizione della Convenzione tra Roma e l'Ente Nazionale, sono stati individuati i locali da destinare allo Sportello territoriale, nonché i dipendenti comunali, che sono stati all'uopo formati dall'Ente Nazionale.

Lo Sportello ha aperto ufficialmente a marzo 2021 con la dotazione iniziale di 3 milioni di euro, che potrà tuttavia essere incrementata con successivi interventi di partecipazione da parte di altre Amministrazioni, cooperative, intermediari finanziari, enti religiosi e del terzo settore, ma anche di singoli soggetti privati.

3.3 Gli Obiettivi individuali

Nel PEG - Piano della Performance 2020 - 2022, approvato con Deliberazione di Giunta Capitolina n. 117 del 23 giugno 2020, gli obiettivi strategici ed operativi definiti nel DUP sono stati declinati in n. 613 obiettivi gestionali ed attribuiti *ratione materiae* ai dirigenti responsabili delle unità organizzative delle strutture capitoline centrali e territoriali. Nel documento è stato inoltre fatto espresso rinvio agli obiettivi definiti nel PTPCT 2020 - 2022 di Roma Capitale e nell'ambito dei progetti trasversali di innovazione collegati al Programma Agenda Digitale.

Alla luce del monitoraggio infrannuale condotto dalle strutture competenti e, alla luce delle istanze pervenute dalle strutture stesse, il Peg è stato oggetto di 3 variazioni. Le modifiche accordate sono state oggetto delle variazioni di PEG adottate rispettivamente con Deliberazioni di Giunta Capitolina n. 169 del 7/8, n. 218 del 25/9, n. 270 del 13/11 e n. 314 del 15/12.

Gli obiettivi pianificati nel PEG e riallineati con le suddette variazioni, gli obiettivi trasversali e quelli definiti nel PTPCT 2020-2022, sono stati oggetto di consuntivazione nei primi mesi del 2021. Sulla base di tali consuntivazione è stato possibile rilevare il grado di realizzazione degli obiettivi individuali assegnati a ciascuna struttura, riportati nella seguente tabella:

Quadro riepilogativo del grado di realizzazione degli obiettivi gestionali 2020 a livello di struttura

Struttura	%	Struttura	%
Strutture Territoriali	97,49	Uffici di Scopo	99,32
TA - Municipio I	100,00	ST - Ufficio di scopo UEFA Euro 2020	100
TB - Municipio II	97,67	AS - Ufficio Scopo Innovazione Politiche Comportamentali	100
TC - Municipio III	100,00	AR - Ufficio del Responsabile della protezione dei dati	98,64
TD - Municipio IV	95,81	Strutture di Linea	94,61
TE - Municipio V	92,65	Strutture di Linea - Area Servizi al Territorio	90,57
TF - Municipio VI	98,10	LA - Dip.to Patrimonio e Politiche Abitative	97,30
TG - Municipio VII	96,21	LF - Dip.to Programmazione e Attuazione Urbanistica	93,09
TH - Municipio VIII	96,22	LG - Dip.to Sviluppo Infrastrutture e Manutenzione Urbana	87,58
TI - Municipio IX	100,00	LH - Dip.to Mobilità e Trasporti	94,50
TL - Municipio X	100,00	LI - Dip.to Tutela Ambientale	82,98
TM - Municipio XI	90,64	Strutture di Linea - Area Servizi alla Persona	99,62
TN - Municipio XII	94,87	LD - Dip.to Politiche Sociali	99,43
TO - Municipio XIII	99,92	LE - Dip.to Servizi Educativi e Scolastici	100,00
TP - Municipio XIV	98,50	LY - Dip.to Servizi Delegati	99,22
TP - Municipio XV	100,00	Strutture di Linea - Area Cultura e Valorizzazione	97,36
Strutture di Supporto agli Organi e all'Amministrazione	98,97	LB - Sovrintendenza Capitolina	98,11
AA - Gabinetto della Sindaca	100,00	LC - Dip.to Attività Culturali	100,00
AC - Segretariato Generale	100,00	LL - Dip.to Sviluppo Economico e Attività Produttive	97,40
AO - Direzione Generale	96,96	LV - Dip.to Sport e Politiche Giovanili	90,74
AE - Ufficio dell'Assemblea Capitolina	100,00	LZ - Dip.to Turismo, Formazione Professionale e Lavoro	99,03
AG - Ufficio Stampa	100,00	Strutture di Linea - Area Economia e Finanza	95,33
AH - Avvocatura Capitolina	96,96	SC - Dip.to Risorse Economiche	100,00
AQ - Scuola di Formazione Capitolina	100,00	LK - Dip.to Progetti di Sviluppo e Finanziamenti Europei	100,00
SD - Ragioneria Generale	99,64	SQ - Dip.to Partecipate Gruppo Roma Capitale	81,88
SG - Corpo di Polizia Locale di Roma Capitale	99,88	Ente	96,96
SR - Centrale Unica Appalti	98,86		
LX - Ufficio Scopo Rom, Sinti e Caminanti	90,28		
LW - Ufficio Scopo Coordinamento Decoro Urbano	100,00		
Strutture di Staff	97,87		
SA - Dip.to Organizzazione e Risorse Umane	98,38		
SB - Dip.to per la Trasformazione digitale	97,76		
SE - Dip. Partecipazione, Comunicazione, Pari Opportunità	99,71		
LT - Dip.to Sicurezza e Protezione Civile	94,94		

3.4 Ambiti di intervento e servizi alla cittadinanza. Indicatori di risultato ed obiettivi

Prima di presentare sinteticamente gli indicatori che misurano i volumi di attività 2020 riferiti ai diversi ambiti di intervento e ai servizi erogati alla cittadinanza, si ritiene opportuno fare una breve, ma necessaria, premessa volta a chiarire le corrette modalità di lettura delle tabelle riportate di seguito.

Si è già avuto modo di rappresentare nelle precedenti sezioni della Relazione, che il 2020 è stato un anno particolare, in quanto l'esplosione improvvisa della pandemia da Covid 19 ha pesantemente condizionato, da marzo in poi, l'attività amministrativa e gestionale di Roma Capitale.

Gli effetti di tale situazione eccezionale ed imprevedibile hanno inevitabilmente avuto ricadute sulla generalità degli ambiti di intervento delle strutture capitoline. Di conseguenza, la generalità degli indicatori dei volumi delle attività e dei servizi erogati hanno fatto registrare, a consuntivo, degli scostamenti negativi, in alcuni casi anche molto rilevanti, rispetto all'esercizio precedente.

Tale circostanza non deve tuttavia indurre ad una lettura erronea dei dati 2020, in quanto la conseguenza della contrazione degli indicatori, è da imputare essenzialmente al lock-down imposto nel periodo marzo-giugno e alla lenta ripresa delle attività che ha caratterizzato l'intero esercizio.

Per alcuni settori amministrativi, che erogano servizi allo sportello, la decretazione d'urgenza, disponendo la proroga della validità di numerosi documenti, atti e certificazioni, ha di fatto ridotto notevolmente le richieste avanzate dalla cittadinanza.

In altri settori, legati alla cultura, allo spettacolo e allo sport, la chiusura fisica degli spazi dedicati alle predette attività, ha causato una rilevante contrazione nei dati riferiti alla fruizione di tali servizi.

Analoghe motivazioni ricorrono per la stragrande maggioranza delle attività e dei servizi erogati dall'Amministrazione capitolina.

Premesso quanto sopra, è altrettanto opportuno segnalare alcuni specifici settori, per i quali le attività e le prestazioni fornite, in quanto dirette alla prevenzione e al contrasto della pandemia, i dati rilevati a fine anno hanno fatto registrare un'impennata rispetto al 2019.

È il caso della Polizia Locale, chiamata nel corso dell'anno, a fornire, fermi restando i compiti istituzionali consolidati, una serie di prestazioni ulteriori, rese necessarie ai fini a causa del contesto emergenziale.

Analogo discorso può essere fatto per la protezione civile che è stata in prima linea nelle attività di supporto alla struttura capitolina e alla collettività.

Per quanto sopra, assunto che la causa della contrazione dei volumi di attività delle strutture capitoline è da ritenersi esclusivamente esogena e dovuta ad eventi eccezionali ed imprevedibili, nei paragrafi seguenti saranno riportate, al netto di ogni commento ed analisi specifica, le tabelle di sintesi degli indicatori di risultato connessi agli ambiti di intervento e ai servizi alla cittadinanza.

Fatta questa doverosa premessa, vengono di seguito riportati gli indicatori più rilevanti per la misurazione dei volumi di attività dei servizi erogati alla cittadinanza nei seguenti ambiti di intervento:

- ✓ Amministrazione, gestione e controllo
- ✓ Giustizia (tutela giudiziale ed extragiudiziale)
- ✓ Polizia Locale
- ✓ Istruzione pubblica
- ✓ Cultura e Beni culturali
- ✓ Settore sportivo e ricreativo
- ✓ Turismo
- ✓ Viabilità e Trasporti
- ✓ Gestione del Territorio e dell'Ambiente
- ✓ Settore sociale
- ✓ Sviluppo economico
- ✓ Servizi produttivi

3.4.1 Amministrazione, gestione e controllo

Roma Capitale gestisce alcuni servizi per conto dello Stato che rientrano nelle funzioni delegate, tra i quali vi sono il servizio anagrafe, il servizio stato civile e il servizio elettorale. Ha inoltre competenza istituzionale nel presidio giuridico-operativo del settore delle entrate di Roma Capitale, siano esse di natura tributaria che extra-tributaria. Tale servizio ha la funzione di garantire all'Ente la correttezza, l'efficienza nella regolamentazione e nella riscossione dei tributi locali, i cui proventi sono una delle fonti principali per finanziare i servizi che eroga alla cittadinanza. Un'adeguata gestione dei tributi locali costituisce anche la condizione per garantire l'equità nella determinazione delle diverse aliquote, anche in considerazione della riduzione dei trasferimenti statali e della necessità di garantire l'autonomia finanziaria dell'Ente.

La funzione di bilancio comprende al suo interno i servizi che svolgono attività generale di Amministrazione, di gestione e di controllo, nonché quelli afferenti alle funzioni delegate, come di seguito riportati:

- Organi istituzionali, Partecipazione e Decentramento
- Segreteria generale, Personale e Organizzazione
- Gestione economica, finanziaria, Programmazione, Provveditorato e Controllo di Gestione
- Gestione delle Entrate tributarie e Servizi fiscali
- Gestione dei Beni demaniali e patrimoniali
- Ufficio tecnico
- Anagrafe e Stato civile, elettorale, leva e Servizio statistico
- Altri Servizi generali

Le strutture preposte all'erogazione di tali servizi sono la Direzione Anagrafe ed elettorale del Segretariato – Direzione Generale, il Dipartimento Risorse Economiche, il Dipartimento Patrimonio – Sviluppo e Valorizzazione e i Municipi, quali strutture di prossimità territoriale.

Anagrafe e Stato civile, elettorale, leva e Servizio statistico

Il Servizio Anagrafe assicura nel corso dell'anno le attività istituzionali connesse alla gestione diretta dei servizi anagrafici della popolazione residente (2.848.084), il coordinamento e l'indirizzo dei servizi anagrafici erogati dalle strutture territoriali e la gestione dell'anagrafe dei residenti all'estero (AIRE).

Rientra nelle competenze dello Stato Civile l'attivazione di tutte le procedure per la formazione, l'annotazione e la trascrizione degli atti di stato civile, e l'esecuzione delle procedure per l'effettuazione di pubblicazione di matrimonio e per la celebrazione di unioni civili.

Sono inoltre espletate le attività propedeutiche e quelle connesse, previste dalla normativa vigente, alla tenuta, all'aggiornamento e alla conservazione delle liste elettorali dei cittadini residenti, nonché al rilascio delle relative tessere per l'ammissione al voto dei cittadini aventi diritto.

Ai Servizi Elettorali compete la tenuta, l'aggiornamento e la conservazione delle liste elettorali dei cittadini e dei residenti in Roma Capitale, nonché il rilascio delle relative tessere per l'ammissione al voto. Spetta altresì l'organizzazione delle consultazioni elettorali, attraverso un'attenta analisi dei flussi migratori della popolazione elettorale ed un continuo monitoraggio sia del territorio (sorgere dei nuovi nuclei urbani) che dei plessi scolastici sedi di seggio elettorale, volta ad un utilizzo ottimale delle risorse umane e strumentali disponibili e al conseguimento di economie di gestione. Finalità di tale obiettivo è quella di garantire ed agevolare l'esercizio del diritto di voto, anche attraverso campagne informative ed attraverso la soddisfazione delle richieste avanzate dai cittadini avvalendosi del punto di ascolto di II° livello

Ai Servizi Elettorali compete la tenuta, l'aggiornamento e la conservazione delle liste elettorali dei cittadini dei residenti in Roma Capitale, nonché il rilascio delle relative tessere per l'ammissione al voto. Spetta altresì l'organizzazione delle consultazioni elettorali, attraverso un'attenta analisi dei flussi migratori della popolazione elettorale ed un continuo monitoraggio sia del territorio (sorgere dei nuovi nuclei urbani) che dei plessi scolastici sedi di seggio elettorale, volta ad un utilizzo ottimale delle risorse umane e strumentali disponibili e al conseguimento di economie di gestione. Finalità di tale obiettivo è quella di garantire ed

agevolare l'esercizio del diritto di voto, anche attraverso campagne informative ed attraverso la soddisfazione delle richieste avanzate dai cittadini avvalendosi del punto di ascolto di II° livello.

Nelle tabelle seguenti vengono riportati i volumi di attività prodotti dall'Ufficio demografico centrale e dagli Uffici municipali nel corso del 2020.

Tabella 3.4.1.1 - Volumi di attività rese a livello centrale dai servizi demografici e stato civile resi. Anni 2019 – 2020

Indicatori	2019	2020	var % 2019- 2020
N. addetti di ruolo al servizio anagrafe e stato civile	242	237	-2,07%
N. certificati anagrafici e di stato civile rilasciati	129.119	938.979	627,22%
N. cambi di residenza	31.427	26.072	-17,04%
N. atti di formazione o trascrizione di stato civile e cambio di residenza	82.149	140.660	71,23%
N. certificati richiesti per corrispondenza da Enti Pubblici e rilasciati (*)	96.920	65.429	-32,49%
N. certificati richiesti per corrispondenza da cittadini e rilasciati (*)	19.100	14.098	-26,19%
N. denunce di nascita	3.663	4.765	30,08%
N. trascrizioni di nascita	20.416	19.687	-3,57%
N. denunce di adozione (**)	280	157	-43,93%
N. denunce di morte (*)	29.918	35.092	17,29%
N. trascrizioni di morte (***)	3.535	4.152	17,45%
N. celebrazioni matrimoni civili (*)	1.793	2.113	17,85%
N. trascrizioni matrimoni concordatari (****)	4.290	2.489	-41,98%
N. trascrizioni di matrimoni dall'estero (*)	200	2.124	962,00%
N. concessioni cittadinanza (*)	1.950	2.108	8,10%
N. acquisti cittadinanza (*)	1.600	2.617	63,56%
N. riacquisti cittadinanza	5	6	20,00%
N. inserimenti o cancellazioni ostative al rilascio di carte d'identità (*****)	1.548	819	-47,09%
N. iscrizioni cambi di residenza all'estero – Aire Cittadini Romani (*)	9.682	7.234	-25,28%
N. annotazioni su scheda informatica dati relativi a pensioni (*)	227	64	-71,81%
N. certificati decesso o emigrazioni pensionati	10	1	-90,00%
N. variazioni anagrafiche (*)	6.672	3.512	-47,36%
N. Annotazioni su registri di Stato civile (*****)	62.306	46.695	-25,06%

(*) Il dato non è suscettibile di confronto in quanto trattasi di procedimento ad istanza di parte.

(**) Il decremento prende atto del rallentamento nel rilascio dei decreti da parte della Prefettura, presumibilmente dovuto alle misure organizzative poste in essere in emergenza epidemiologica.

(***) Incentivate le informazioni sul Portale Istituzionale riducendo i contatti telefonici

(****) Il procedimento ha subito un decremento in quanto in regime di Smart Working la VPN è stata consegnata nei mesi di giugno/luglio 2020

(*****) Il DCPM ha prorogato la validità delle Carte di Identità al 30 aprile 2021

(*****) Decremento Covid

Fonte: elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2020

Tabella 3.4.1.2 - Indicatori relativi ai servizi demografici e stato civile resi a livello territoriale. Anni 2019 - 2020

Indicatori	2019	2020	variazione % 2019 - 2020
N. certificati anagrafici e di stato civile rilasciati (compresi gli estratti di stato civile)	528.265	272.209	-48,47%
N. atti notori (autentiche di firma, documenti, foto)	94.957	63.158	-33,49%
N. cambi domicilio	78.585	63.15	-19,63%
N. cambi residenza	51.180	41.565	-18,79%
N. rettifiche anagrafiche eseguite nell'anno	7.018	4.581	-34,72%
N. procedimenti di irreperibilità aperti nell'anno	54.365	51.718	-4,87%
N. giuramenti di matrimonio	10.165	6.073	-40,26%
N. denunce di nascita	3.706	1.618	-56,34%
N. denunce di morte	840	1.492	77,62%
N. carte di identità	340.067	191.787	-43,60%

Fonte: elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2020

Gestione delle Entrate tributarie e Servizi fiscali

Nella tabella sottostante sono elencate le entrate accertate nel 2019 e nel 2020, analizzando la variazione % di un anno rispetto a quello precedente. Come si può evincere, il totale delle entrate nel 2020 ha avuto decremento del 7% rispetto al 2019, passando da 2.979.705.595,4 a 2.777.657.313,67 (migliaia di euro).

Tabella 3.4.1.3 - Entrate Tributarie accertate. Anni 2019 - 2020

Tipologia di entrata (in migliaia di euro)	Accertamenti 2019	Accertamenti 2020	variazione % 2019-2020
Totale Imposta Unica Comunale	1.360.248.631,49	1.337.880.427,61	-2%
Imposta comunale immobili (ICI)	5.500.282,61	20.254.890,38	268%
Addizionale I.R.P.E.F.	459.130.571,51	352.000.659,86	-23%
Tassa smaltimento rifiuti solidi urbani	71,61	846,48	1082%
Tassa occupazione spazi e aree pubbliche	362,53	40,20	-89%
Imposta sulla pubblicità	22.439.679,44	21.614.056,61	-4%
Altre Imposte, Tasse e Proventi, assimilati N.A.C.	175.663.418,61	39.436.240,88	-78%
Tributo comunale sui rifiuti e sui servizi	780.201.805,81	819.562.564,91	5%
Fondi perequativi dallo Stato	176.520.771,79	186.907.586,74	6%
Totale entrate	2.979.705.595,40	2.777.657.313,67	-7%

Fonte: elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2020 - Analisi finanziaria di parte corrente

Nella tabella sottostante sono elencate le somme accertate e riscosse nel 2020 in relazione a tutte le tipologie di tributi di competenza locale. Nell'anno si registra una percentuale complessiva degli incassi rispetto agli accertamenti pari al 49,43% (-10% rispetto all'esercizio precedente). Anche in questo caso la flessione è giustificata dalle misure adottate per contrastare la crisi economica causata dalla pandemia.

Tabella 3.4.1.4 - Entrate Tributarie accertate e riscosse per tipologia di tributi. Anno 2020

Tipologia di entrata (in migliaia di euro)	Accertamenti	Riscossi in c/competenza	Riscosso/Accertato (%)
Totale Imposta Unica Comunale	1.337.880.427,61	1.100.704.364,97	82,27
* di cui IMU – Imposta municipale propria	1.315.886.837,92	1.094.418.660,00	83,17%
* di cui TASI – Tributo sui servizi comunali	21.993.589,69	6.285.704,97	28,58%
Imposta comunale immobili (ICI)	20.254.890,38	3.336.543,38	16,47%
Addizionale comunale I.R.P.E.F.	352.000.659,86	130.011.592,34	36,94%
Tassa smaltimento rifiuti solidi urbani	846,48	846,48	100,00%
Tassa occupazione spazi e aree pubbliche	40,20	40,20	100,00%
Imposta comunale pubblicità e diritto pubbliche affissioni	21.614.056,61	13.405.749,14	62,02%
Tributo comunale sui rifiuti e sui servizi	819.562.564,91	342.611.855,62	41,80%
Altre Imposte, Tasse e Proventi, assimilati N.A.C.	39.436.240,88	35.440.259,23	89,87%
Fondi perequativi dallo Stato	186.907.586,74	186.907.586,74	100,00%
Totale entrate	1.439.776.886,06	711.714.473,13	49,43%

Fonte: elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2020 - Analisi finanziaria di parte corrente

Gestione dei Beni demaniali e patrimoniali

È riconducibile a questo ambito l'insieme di attività e progetti innovativi finalizzati a un miglioramento dell'efficienza, della trasparenza e della redditività del patrimonio immobiliare capitolino.

Nella tabella sottostante sono riportati gli indicatori 2020 sono messi a confronto con il 2019 evidenziando i conseguenti scostamenti.

Tabella 3.4.1.5 - Indicatori relativi al Patrimonio – Anni 2019 2020

Indicatori	2019	2020	variazione % 2019 - 2020
Totale unità immobiliari inventariate ex art.230 TUEL	65.250	65.500	0,38%
Unità immobiliari alienate nell'anno	76	12	-84,21%
Patrimonio comunale in gestione a terzi - unità	49.560	49.586	0,05%

Fonte: elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2020

3.4.2 Giustizia (Tutela giudiziale ed extragiudiziale)

I compiti istituzionali che afferiscono alla funzione della Giustizia consistono principalmente nel provvedere alla tutela degli interessi dell'Amministrazione in nome e per conto del Sindaco, sia in sede giudiziale (in tutte le sedi) che stragiudiziale, come previsto dalla normativa vigente in materia di esercizio della professione forense.

La struttura preposta alla realizzazione delle attività sopra descritte è l'Avvocatura Capitolina, che svolge un'attività di consulenza giuridico-legale in favore dell'Amministrazione tramite il rilascio di pareri, la partecipazione a commissioni, conferenze di servizio e riunioni dei consigli di dipartimento.

Tale attività di consulenza e assistenza è svolta attraverso l'opera qualificata di Avvocati, assegnati a specifici settori funzionali per materia, e coadiuvati da personale amministrativo.

Uffici giudiziari

Di seguito il raffronto 2019 – 2020 degli indicatori maggiormente rappresentativi dell'attività svolta.

Tabella 3.4.2.1: Indicatori relativi al servizio uffici giudiziari - Anni 2019 – 2020

Indicatori	2019	2020	variazione % 2019 - 2020
N. fascicoli affidati a funzionari dell'Ufficio di Contenzioso del giudice di Pace (U.C.G.P.)	1.698	1.223	-27,97%
N. fascicoli in lavorazione per crediti derivanti da cause con sentenza esecutiva	1.730	1.767	2,14%
N. fascicoli di causa creati dall'ufficio Protocollo e Fascicolazione	11.783	8.349	-29,14%

Fonte: elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2020

3.4.3 Polizia Locale

Roma, Capitale d'Italia e città caratterizzata dalla più alta concentrazione di beni storico artistici e architettonici al mondo, sviluppata su un'estensione territoriale e con un profilo socio-demografico di portata eccezionale, oltre a dover assicurare le migliori condizioni di vivibilità, decoro e sicurezza alla comunità, è deputata a garantire il miglior assetto delle funzioni che è chiamata a svolgere quale sede degli organi costituzionali nonché delle rappresentanze diplomatiche degli Stati esteri, ivi presenti presso la Repubblica Italiana, presso lo Stato della Città del Vaticano e presso le istituzioni internazionali.

Il Corpo di Polizia Locale di Roma Capitale, in tale contesto, è chiamato a prestare con il massimo impegno e un eccezionale contributo, le attività notoriamente di carattere istituzionale e riferibili agli ambiti concernenti la polizia stradale, la polizia amministrativa, la polizia socio-ambientale, coadiuvando e supportando l'Amministrazione nei processi di profondo cambiamento che caratterizzano tale contesto urbano.

L'annualità in osservazione è stata contraddistinta dall'emergenza sanitaria da Covid 19, evento che non ha avuto precedenti nella storia del Corpo, e che ha evidenziato, ancora una volta e con maggiore convinzione, la peculiare capacità della Struttura di affrontare anche situazioni non prevedibili e non programmabili.

Il totale coinvolgimento del personale, che ha manifestato un forte spirito di appartenenza e di abnegazione, ha garantito il controllo della città e, di conseguenza, il contenimento dell'epidemia, attraverso la verifica della corretta attuazione delle misure urgenti di gestione dell'emergenza e la repressione delle condotte non conformi alla normativa emanata in materia.

La pianificazione esecutiva scaturita da opportuna direttiva della Sindaca, che ha affidato al Comandante Generale del Corpo il coordinamento delle attività di controllo e di verifica finalizzate al contenimento dell'epidemia, ha dovuto tenere conto dell'esigenza di assicurare il rispetto della normativa a tutela della sicurezza e della salute pubblica. La Struttura ha dovuto considerare i continui e rapidissimi cambiamenti ed aggiornamenti della normativa emanata in funzione delle diverse fasi dell'emergenza ed operare a continue riprogrammazioni dei servizi. Le attività poste in essere dal personale del Corpo hanno riguardato sia lo studio e l'applicazione legislativa, effettuati in tempi straordinariamente rapidi, considerando che l'applicazione dei Decreti emanati è stata pressoché contestuale alla relativa creazione e promulgazione, sia l'attività operativa, che ha fronteggiato l'emergenza nella Capitale proficuamente e con risultati sorprendenti.

Personale

Tabella 1.2.3.1 - Risorse umane e finanziarie del Corpo di Polizia Locale di Roma Capitale. Anni 2017 – 2018 - 2019 - 2020

Indicatori	2017	2018	2019	2020	Variazione % 2019 - 2020
N. dipendenti	5.581	5.688	5.941	6.061	2,02%
% addetti ai servizi esterni (*)	56%	57%	59%	53%	-10%
Totale Entrate (euro)	1.282.379,61	1.485.046,97	7.415.874,67	9.107.821,30	22,82%
Totale Spese (euro)	287.068.145,65	321.142.142,96	284.305.132,82	311.589.715,14	9,60%

(*) calcolato su media mensile del personale presente

Fonte: elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2017/2018/2019/2020

I notevoli risultati del 2020, meglio dettagliati di seguito, sono stati raggiunti nonostante il calo rilevato sulla media del personale presente impiegato nei servizi esterni: il decremento registrato è strettamente correlato all'obbligo di introduzione e di attuazione, nel rispetto della normativa emanata in materia Covid 19 a tutela della salute dei lavoratori, dello svolgimento dell'attività lavorativa in modalità *smart-working*, che per il periodo di lockdown ha interessato a rotazione l'intero organico della Struttura, sia interno che esterno, mentre per il resto dell'anno, in pianta stabile, i dipendenti in condizioni di estrema vulnerabilità e/o con comorbidità.

Lo svolgimento delle attività di polizia di back office attraverso tale modalità è stato reso possibile e ha fattivamente supportato l'attività operativa esterna grazie all'accelerato sviluppo delle risorse tecnologiche a disposizione e la calendarizzazione e la puntuale organizzazione dei servizi hanno consentito il serrato controllo del territorio in sicurezza e un congruo numero di operatori sempre disponibile.

Emergenza per la pandemia da Covid 19

Tabella 1.2.3.2 - Indicatori relativi all'Emergenza per la pandemia da Covid 19 - Anno 2020

Indicatori COVID 19	Totale periodo lockdown	Totale periodo post lockdown
N. controlli emergenza Covid19 (commercio sede fissa, spostamenti, capolinea/fermate trasporti)	721.644	389.499
N. controlli su area pubblica in materia contenimento Covid-19 (spazi pubblici, arenili, parchi, commercio su area pubblica)	109.517	254.589
N. interventi effettuati per assembramenti rilevati	363	2.092
N. controlli autocertificazioni personali	549.178	/
N. controlli normativa Covid19 per taxi, N.C.C., autobus	/	4.861

Fonte: elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2020

Dopo la dichiarazione iniziale dello stato d'emergenza da parte del Governo avvenuta il 31 gennaio, lo stanziamento dei fondi ad essa dedicati, il varo del primo D.L. del 23 febbraio con le misure di divieto d'accesso e di allontanamento dai comuni con presenza di focolai e l'emanazione dei successivi decreti attuativi, a partire dal D.P.C.M. del 25 febbraio e soprattutto dal D.P.C.M. del 9 marzo, il Corpo di Polizia Locale è stato chiamato in prima linea, unitamente alle altre forze dell'Ordine, a vigilare sull'osservanza delle disposizioni impartite per contenere il contagio da Covid 19. Sono state pressoché sospese le ordinarie attività di polizia amministrativa, edilizia ed ambientale e le risorse umane ed economiche sono state indirizzate sul fronte emergenziale e sull'attuazione delle attività operative finalizzate al contenimento dell'emergenza sanitaria, riguardanti prioritariamente:

- posti di controllo relativi alla circolazione e attività di pattugliamento nei parchi, sugli arenili e nelle aree ludiche, in corrispondenza di fermate e di capolinea destinati al trasporto pubblico, per la verifica sul rispetto delle limitazioni degli spostamenti, delle regole anti-assembramento e degli obblighi previsti dalla normativa di riferimento (es. autocertificazione, utilizzo mascherina, posizionamento negli abitacoli veicolari). Tutti i controlli hanno riguardato, quindi, i conducenti e i passeggeri transitanti su veicoli privati, i pedoni transitanti a piedi e i passeggeri sugli autobus di linea;
- interventi di controllo relativi alle attività produttive - commercio in sede fissa e su area pubblica. Le verifiche, in fase di lockdown, hanno riguardato l'obbligo di chiusura delle attività e il rispetto di quanto previsto dalla normativa e dalla regolamentazione emanate in materia per gli esercizi non soggetti a chiusura, mentre nelle fasi successive, il rispetto delle limitazioni orarie e giornaliere (per tipologie di esercizi all'interno dei centri commerciali) a seconda dei Codici Ateco riportati nei D.P.C.M. che si sono succeduti durante l'annualità e di quanto previsto dalla normativa e dalla regolamentazione emanate in materia;
- attività di contrasto agli assembramenti su spazi pubblici e in prossimità di attività produttive su area pubblica e su sede fissa;
- controlli sul rispetto della normativa emanata in materia di trasporto pubblico (taxi, n.c.c. e autobus).

Il Corpo si è impegnato anche sul fronte sociale, a tutela delle categorie già fragili economicamente: a supporto del Dipartimento Politiche Sociali, è stato impegnato direttamente nelle attività di distribuzione dei buoni spesa previsti dall'Amministrazione per le persone o famiglie in condizione di disagio economico e

sociale causato dalla situazione emergenziale, effettuando anche attività di verifica relativamente agli aventi diritto e reiterando le consegne in caso di assenza momentanea dei destinatari (n. 9.808 plichi contenenti carnet buoni spesa consegnati).

Sicurezza stradale ed urbana

Tabella 1.2.3.3 - Indicatori relativi alla Sicurezza stradale e urbana. Anni 2017 – 2018 – 2019 - 2020

Indicatori	2017	2018	2019	2020	Variazione % 2019 - 2020
N. controlli su rispetto codice della strada	398.300	458.320	561.039	869.116	54,91%
N. percorsi ad alta densità di traffico presidiati	33.755	33.090	31.142	16.843	-45,92%
N. accertamenti di violazione codice della strada	1.021.487	1.017.008	1.257.456	672.382	-46,53%
N. accertamenti di violazione codice della strada rilevati a distanza	1.599.754	1.120.254	1.111.975	579.325	-47,90%
N. incidenti stradali	30.116	30.266	30.368	21.002	-30,84%

Fonte: elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2017/2018/2019/2020

Nel rispetto delle indicazioni dell'Amministrazione, prioritariamente volte a garantire la sicurezza stradale, il Corpo ha proseguito nello sviluppo del Progetto di Struttura *Accessibilità e Fruibilità*, consistente nell'incremento dei controlli ai sensi del codice della strada finalizzati alla maggiore sicurezza stradale. La pianificazione ed attuazione del maxi progetto e degli obiettivi correlati, fortemente rimodulati in funzione dell'emergenza sanitaria da Covid-19, hanno previsto:

- controlli mirati al contrasto delle violazioni al codice della strada, con particolare attenzione al rispetto dei limiti di velocità;
- incremento delle task force e dei presidi finalizzati ai controlli documentali (revisione - assicurazione), sviluppati in parallelo con le verifiche sul rispetto della normativa Covid - 19;
- controlli dei posti riservati alle categorie protette (percorsi tattili, marciapiedi, scivoli/corridoi riservati) e attività di contrasto alle soste irregolari;
- utilizzo dello street control e delle nuove tecnologie in dotazione al Corpo;
- piani di fluidificazione rimodulati in funzione delle diverse fasi sociali che hanno caratterizzato l'annualità. I punti di fluidificazione, a partire dal secondo bimestre, sono stati ridotti drasticamente in funzione della forte diminuzione del traffico veicolare e nel quinto e nel sesto bimestre sono stati modificati di volta in volta considerando la progressiva ripresa della libera circolazione sul territorio e le momentanee restrizioni intervenute per il contenimento dell'emergenza pandemica;
- gestione prioritaria degli interventi su richiesta per soste irregolari su posti riservati alle categorie protette, su scivoli per la mobilità delle carrozzine, su attraversamenti pedonali, su piste ciclabili;
- gestione eventi presso lo Stadio Olimpico.

Con il susseguirsi delle molteplici disposizioni contenute nei diversi D.P.C.M. e Decreti-Legge emanati, nelle Ordinanze del Presidente della Regione Lazio e della Sindaca di Roma Capitale, nelle varie circolari del Ministero dell'Interno, la Polizia Locale ha dovuto provvedere alla rimodulazione dei servizi in funzione della gestione dell'emergenza epidemiologica da Covid-19. Nonostante la significativa riduzione dei flussi veicolari registrata nei mesi di marzo e aprile, a seguito della rilevazione di un aumento generalizzato della velocità di percorrenza sulle principali vie di scorrimento, a discapito della sicurezza stradale, il personale è stato reimpiegato nei servizi di controllo sul superamento dei limiti di velocità mediante l'installazione di postazioni mobili nelle località maggiormente interessate da detto fenomeno. Per ciò che concerne le "soste irregolari", si deve tener conto che il periodo di stasi determinato dall'emergenza "Coronavirus" ha, ovviamente, comportato una drastica riduzione del numero di veicoli in circolazione e di conseguenza, una diminuzione anche degli accertamenti di violazione. Medesima diminuzione è stata rilevata relativamente agli accertamenti da remoto in virtù della disattivazione dei varchi delle Zone a Traffico Limitato del Centro Storico, del Tridente e di Trastevere fino al 30 agosto 2020, disposta con Ordinanza dell'Onorevole Sindaca, al fine di favorire la mobilità individuale sul territorio urbano, strettamente connessa alle situazioni di necessità previste dalla normativa in vigore, facendo uso di mezzi privati. L'impegno straordinario del Corpo,

in un momento senza precedenti e fondamentalmente indirizzato alla sicurezza e al contenimento dell'emergenza sanitaria in atto, ha fatto registrare risultati eccezionali relativamente ai controlli ai sensi del codice della strada, non paragonabili ad alcuna annualità pregressa (incremento di circa il 55% rispetto al 2019) e sicuramente non replicabili in futuro in condizioni di "normalità".

I controlli

La situazione emergenziale determinata dalla pandemia ha comportato una straordinaria rimodulazione dei servizi: le ordinarie attività istituzionali attinenti alla polizia amministrativa, ambientale, edilizia e sociale ritenute indispensabili sono state comunque garantite. I dati di resoconto paragonati singolarmente alle scorse annualità rilevano l'adattamento dell'impianto operativo alle esigenze emergenziali che hanno contraddistinto l'esercizio, ma sommati alle attività di controllo ai sensi del Codice della Strada e alle attività di controllo e di verifica finalizzate al contenimento dell'epidemia da Covid 19, evidenziano l'eccezionale impegno dimostrato dal personale del Corpo.

In merito al progetto di *Struttura Censimento dei componenti dei nuclei familiari dimoranti nei campi autorizzati e tollerati insistenti sul territorio capitolino e controllo delle aree adiacenti ai villaggi della solidarietà autorizzati e tollerati*, si sottolinea la rimodulazione in funzione dell'emergenza sanitaria in atto. Sono state ridotte le azioni di monitoraggio all'interno dei villaggi ma incrementate notevolmente le attività di presidio e di controllo all'esterno e nelle prossimità, a tutela della sicurezza stradale e al fine di contrastare gli illeciti collegati al degrado socio-ambientale che caratterizza tali aree. In merito all'intensificazione dei servizi di presidio e di controllo all'esterno e nelle prossimità dei villaggi, sia per evitare l'occupazione dei moduli abitativi abbandonati dalle famiglie rom che aderiscono al piano d'inclusione sociale sia per contrastare con più efficacia il traffico illecito di rifiuti che produce il cosiddetto fenomeno dei "roghi tossici", nel mese di luglio, con apposita circolare, si è proceduto a riorganizzare i servizi di controllo di tutti i campi sorvegliati con orario h 24. Si è registrata, in linea con i propositi dell'Amministrazione Capitolina, la progressiva riduzione dei dimoranti nei Villaggi della Solidarietà (circa -15%).

Le attività poste in essere non hanno riguardato esclusivamente i Villaggi propriamente detti ma anche gli insediamenti spontanei, anche di medie dimensioni, sorti sul territorio capitolino. Tra questi si ritiene opportuno focalizzare l'attenzione sull'area di Via del Foro Italico 351, sottoposta, nel mese di luglio, a sequestro per reati connessi all'inquinamento ambientale e per la quale è stata inoltrata informativa all'Autorità Giudiziaria: nel mese di agosto, a seguito dell'emissione di Determinazione Dirigenziale da parte dell'Ufficio Speciale Rom, Sinti e Caminanti di Roma Capitale per urgenti motivi d'igiene, si è proceduto allo sgombero del suddetto insediamento con la ricollocazione degli aventi diritto, risultanti dal censimento effettuato per rilevare le situazioni di fragilità e la presenza di minori, in alloggi messi a disposizione dal Municipio competente.

Manifestazioni e Grandi Eventi

Tabella 1.2.3.5 – Indicatori relativi alle manifestazioni e grandi eventi. Anni 2017 – 2018 – 2019 - 2020

Indicatori	2017	2018	2019	2020	Variazione % 2019 - 2020
N. personale impiegato per manifestazioni grande rilievo	25.870	22.995	23.937	5.949	-75,15%
N. personale impiegato per manifestazioni rilievo locale	12.599	11.379	13.884	5.831	-58,00%
N. personale impiegato attività di rappresentanza Roma Capitale	13.079	11.973	13.115	4.523	-65,51%
N. personale impiegato presidio territorio pattugliamento passaggio scorte	652	963	794	397	-50,00%

Fonte: elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2017/2018/2019/2020

Tutte le iniziative di carattere sportivo, religioso e musicale hanno fortemente risentito delle misure stringenti adottate in ottemperanza ai vari D.P.C.M. emanati per il contenimento della pandemia: infatti, non sono state disputate le edizioni 2020 di importanti manifestazioni, quali la Formula E, UEFA Euro 2020, la tradizionale Maratona di Roma, la Half Marathon Roma-Ostia, Biciroma, il Granfondo Campagnolo e Pedala per un Sorriso. Anche i concerti non hanno avuto luogo e lo stesso "Concerto del 1° maggio", per la prima volta non in piazza, è stato trasmesso in diretta Tv come edizione storica, non potendo svolgersi con le consuete modalità.

Nei primi due mesi dell'anno, nel periodo pre-emergenziale, sono stati coordinati ed attuati i servizi di viabilità e vigilanza traffico connessi ai grandi eventi programmati, quali la "Marcia per la Pace", tenutasi il

primo gennaio 2020 in occasione della 53^a Giornata Mondiale per la Pace, e gli eventi organizzati per il primo dell'anno sul territorio capitolino. Il Corpo ha programmato, coordinato e attuato, altresì, tutti i servizi che si sono resi necessari all'accoglienza e agli spostamenti del Presidente della Repubblica dell'Iraq, Barham Salih e del Vice Presidente degli Stati Uniti d'America Michael Richard Pence, entrambi in visita nella Capitale e presso la Santa Sede il 24 e il 25 gennaio 2020. In occasione delle visite di tali note personalità, sono state attuate serrate misure di sicurezza, volute dalla Questura, che hanno visto il pieno coinvolgimento della Polizia Locale per gli ambiti di specifica competenza. Ha curato, inoltre, le attività di polizia stradale necessarie ad assicurare il regolare svolgimento di due grandi eventi religiosi, quali il 52° Anniversario della Fondazione della Comunità di S. Egidio, svoltosi presso la Basilica di S. Giovanni in Laterano il giorno 8 febbraio 2020 e l'Incontro Internazionale di Preghiera per la pace tra le grandi religioni mondiali, il cui momento culminante è stato rappresentato dall'intervento di Papa Francesco in Campidoglio il 20 ottobre 2020. Oltre ai servizi di viabilità predisposti in occasione delle due giornate dedicate alla "Via Libera", nel corso dell'anno 2020 sono stati previsti, pianificati ed attuati anche specifici interventi operativi per assicurare i controlli legati al rispetto delle Ordinanze n. 13 del 14 gennaio 2020, n. 31 del 7 febbraio 2020, n. 35 del 21 febbraio 2020, n. 38 del 27 febbraio 2020 e n. 223 del 12 novembre 2020, con le quali la Sindaca ha limitato la circolazione in occasione delle Domeniche Ecologiche del 19 gennaio, del 9 e 23 febbraio, del 1 marzo e del 15 novembre 2020.

Per quanto riguarda gli eventi presso il complesso dello Stadio Olimpico, nonostante l'assenza di pubblico nell'impianto sportivo, si sono svolti gli incontri di calcio della stagione calcistica del Campionato 2019/2020 e 2020/2021 "Lega seria A" e quelli internazionali Europa League. In collaborazione con la Questura di Roma, oltre a garantire i servizi di polizia stradale, di viabilità-chiusure, di servizio scorte, di controlli anti-Covid (divieto di assembramento, mantenimento del distanziamento sociale, obbligo sull'utilizzo della mascherina) sul personale che frequenta l'impianto sportivo - tecnici, personale CONI, addetti alle pulizie, sponsor, giornalisti, delegazioni sportive - il personale è stato coinvolto in impegnativi sopralluoghi, tavoli tecnici e riunioni per la gestione e la sicurezza pubblica degli eventi in programma.

Attività di notifica atti e indagini delegate dall'Autorità Giudiziaria

Tabella 1.2.3.6 – Indicatori relativi alla notifica atti e indagini delegate dall'Autorità Giudiziaria. Anni 2017 – 2018 – 2019 - 2020

Indicatori	2017	2018	2019	2020	Variazione % 2019 - 2020
N. notifiche atti	76.524	74.453	76.160	48.398	-36,45%
N. verifiche anagrafiche	138.994	123.137	124.157	105.813	-14,77%
N. indagini delegate dalla Autorità Giudiziaria	12.606	12.395	12.356	10.254	-17,01%
N. ore lavorate per intercettazioni/controlli ambientali/osservazione pedinamento e controllo per svolgimento indagini delegate	11.626	12.193	10.135	8.813	-13,04%

Fonte: elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2017/2018/2019/2020

L'attività della Polizia Giudiziaria presso le Procure della Repubblica e, suppletivamente, presso le UU.OO. del Corpo, ha fornito, sulla base di un rapporto di costante collaborazione, l'ausilio continuo ed immediato all'Autorità Giudiziaria.

Il servizio di notifiche urgenti ai soggetti coinvolti nei procedimenti è stato effettuato nel rispetto di un calendario di turnazione prestabilito che ha coinvolto il personale della Polizia Locale, della Polizia di Stato e dell'Arma dei Carabinieri. Gli atti giudiziari delegati dall'Autorità Giudiziaria sono stati presi in carico e notificati nei termini previsti. Il personale addetto alla ricezione dei primi atti ha ricevuto giornalmente dalle forze dell'ordine le notizie di reato, effettuando i dovuti controlli sugli atti e inserendo gli stessi nel sistema predisposto dalla Procura.

Le indagini che sono state delegate alla Polizia Locale hanno riguardato una pluralità di reati: da quelli generici e contro la persona, a quelli in materia urbanistico-edilizia. L'esecuzione delle attività delegate ha comportato una serie di attività correlate quali, identificazioni ed elezioni di domicilio, acquisizioni, perquisizioni, sequestri, sommarie informazioni, interrogatori, arresti nonché esecuzione di misure di custodia cautelare, intercettazioni telefoniche ed ambientali e geo-localizzazioni, che hanno portato il personale ad operare anche al di fuori del territorio capitolino. È stata garantita, ove e quando richiesta dagli uffici competenti, l'attività di verifica di tipo anagrafico su tutto il territorio capitolino.

3.4.4 Istruzione pubblica

L'Istruzione Pubblica raggruppa i seguenti servizi:

- Scuola dell'infanzia
- Istruzione elementare
- Istruzione media
- Istruzione secondaria superiore
- Assistenza scolastica, trasporto, refezione e altri servizi

In questo settore Roma Capitale assicura, alle persone e alle famiglie un sistema integrato di servizi educativi e scolastici finalizzato al benessere delle persone e delle famiglie.

Le Strutture dell'Amministrazione preposte alla gestione di tali servizi sono:

- il Dipartimento Servizi Educativi e Scolastici che ha il compito di programmare e organizzare i servizi educativi e scolastici offerti per la fascia di età 0-6 anni;
- il Dipartimento Sviluppo Infrastrutture e Manutenzione Urbana che provvede alla manutenzione e allo sviluppo del patrimonio edilizio e della grande viabilità.

L'Amministrazione, data la rilevanza della funzione di istruzione pubblica, ha posto in essere nel corso del 2020 una serie di azioni tese a migliorare il servizio reso, sia dal punto di vista infrastrutturale che del personale dedicato.

Scuola dell'infanzia

La scuola dell'infanzia, seppur non obbligatoria, è un importante segmento educativo per i bambini di età compresa tra i 3 e i 6 anni con una valenza strategica per l'inserimento del bambino nel percorso didattico della scuola primaria. Nella tabella seguente sono confrontati i valori 2019 e 2020 degli indicatori più rilevanti per il settore in argomento.

Tabella 3.4.4.1 – Indicatori relativi alla scuola d'infanzia. Anni scolastici 2019/2020 e 2020/2021

Indicatori	Anno scolastico 2019-2020	Anno scolastico 2020-2021	Variazione % a.s. 2020-2021 / a.s. 2019-2020
N. plessi scuola dell'infanzia comunale	318	323	1,57%
Capienza totale scuola dell'infanzia comunale : numero posti	32.766	32.526	-0,73%
N. bambini iscritti scuola dell'infanzia comunale (conferme anno precedente+ nuovi iscritti)	31.222	29.344	-6,01%
N. inseriti nella lista d'attesa iniziale (pubblicazione graduatoria definitiva)	6.268	5.408	-13,72%
N. bambini inseriti nella lista d'attesa finale (a conclusione delle operazioni di perfezionamento delle iscrizioni - al 31.12)	1.602	1.774	10,74%
N. bambini iscritti di cittadinanza non italiana nelle scuole dell'infanzia comunale (conferme anno precedente + nuovi iscritti)	4.481	4.022	-10,24%
N. bambini con disabilità iscritti scuola dell'infanzia comunale (conferme anno precedente + nuovi iscritti)	1.709	1.595	-6,67%

Fonte: elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2020 del Dip.to Servizi Educativi e Scolastici

Manutenzione edifici scolastici

Gli interventi di manutenzione effettuati sul patrimonio, oltre 1000 edifici scolastici (esclusi nidi, scuole materne, elementari e medie), hanno riguardato soprattutto la messa in sicurezza dei plessi che ospitano le scuole di ogni ordine e grado.

Tabella 3.4.4.2 – Indicatori relativi alla manutenzione degli edifici scolastici. Anni 2019 - 2020

Indicatori	2019	2020	Variazione % 2019 - 2020
N. scuole da mantenere (esclusi nidi, scuole materne, elementari e medie)	1.019	1.023	0,39%
N. manutenzione straordinaria scuole	177	295	66,67%
N. interventi manutenzione ordinaria effettuati negli asili nido dai municipi	3.257	4.116	26,37%
N. interventi negli asili nido effettuati entro 24 ore	1.288	776	-39,75%
N. interventi manutenzione ordinaria effettuati nelle scuole d'infanzia dai municipi	4.661	4.031	-13,52%
N. interventi nelle scuole d'infanzia effettuati entro 24 ore	1.242	895	-27,94%
N. interventi manutenzione ordinaria effettuati nelle scuole elementari dai municipi	6.104	6.633	8,67%
N. interventi nelle scuole elementari effettuati entro 24 ore	1.581	1.260	-20,30%
N. interventi manutenzione ordinaria effettuati nelle scuole medie effettuati dai municipi	4.796	2.958	-38,32%
N. interventi nelle scuole medie effettuati entro 24 ore	1.007	683	-32,17%

Fonte: elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2020

Assistenza scolastica, trasporto, refezione e altri servizi

Il servizio di refezione viene erogato quotidianamente a oltre 130.000 bambini e ragazzi delle scuole dell'infanzia, comprese le sezioni ponte, primarie e secondarie di I grado nelle scuole dotate di cucina. La ristorazione scolastica prevede due modalità: 1) con appalto diretto a cura del Dipartimento; 2) con gare espletate direttamente dai dirigenti scolastici che hanno scelto l'autogestione.

Sul fronte mobilità, il servizio di trasporto scolastico, istituito per dare concreta attuazione al principio, costituzionalmente sancito, del diritto allo studio, viene erogato a favore degli alunni delle scuole dell'infanzia e dell'obbligo pubbliche che risiedono in zone non servite dai mezzi di trasporto pubblico o che, in relazione alle distanze e ai tempi massimi di percorrenza dei mezzi stessi, non possono frequentare regolarmente le scuole.

Il servizio è dotato di più di 600 automezzi, dei quali 228 adibiti al trasporto dei diversamente abili nelle scuole.

Di seguito i volumi di attività registrati nell'anno scolastico 2020/2021, messi a confronto con l'anno scolastico precedente.

Tabella 3.4.4.3 – Indicatori su refezione scolastica, trasporto e alle attività integrative scolastiche. AA.SS. 2019/20 e 2020/21

Indicatori	Anno scolastico 2019-2020	Anno scolastico 2020-2021	Variazione % a.s. 2020-2021 / a.s. 2019-2020
N. alunni utenti servizio refezione scolastica (appalto diretto + autogestione)	132.701	178.950	-13,04%
N. pasti erogati ad alunni (appalto diretto + autogestione)	19.389.141	11.937.261	-8,42%
N. automezzi utilizzati per trasporto scolastico	381	402	-2,31%
N. scuolabus utilizzati per trasporto diversamente abili	228	228	0,00%
N. utenti del servizio di trasporto	5.884	5.643	-5,46%
N. utenti nomadi del servizio di trasporto	799	630	-10,33%
N. utenti con disabilità del servizio di trasporto	964	985	-4,55%
N. centri ricreativi estivi municipali	34	68	25,93%
N. posti disponibili nei centri ricreativi estivi municipali	2.018	3.264	7,06%

Fonte: elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2020

3.4.5 Cultura e Beni Culturali

La funzione “Cultura e Beni Culturali” comprende le azioni per la promozione di attività culturali sul territorio e per la costruzione e la manutenzione degli edifici in cui queste hanno luogo (teatri, biblioteche e musei).

L’offerta di servizi culturali nella Capitale è particolarmente ampia e variegata, sia dal punto di vista della tipologia, sia dal punto di vista degli enti erogatori pubblici e privati coinvolti.

Le Strutture dell’Amministrazione preposte alla gestione di tali servizi sono:

- Il Dipartimento Attività Culturali che cura la programmazione, la promozione delle attività, l’erogazione dei servizi nel campo della cultura e dello spettacolo, anche attraverso l’Istituzione Biblioteche.
- La Sovrintendenza Capitolina che gestisce, mantiene, valorizza i beni archeologici, storico-artistici e monumentali di proprietà di Roma Capitale.

Biblioteche Comunali

L’Istituzione Sistema delle Biblioteche Centri Culturali di Roma Capitale, nata nel 1996, attualmente programma e coordina le attività e i servizi delle 39 biblioteche presenti sul territorio della città, dal centro alla periferia.

L’Amministrazione, nel corso del 2020, ha ulteriormente potenziato l’offerta culturale del Sistema Biblioteche aumentando il numero dei documenti posseduti da 1.109.534 a 1.122.896 (+1,20%). Va segnalato anche l’incremento dei Libri posseduti, passati dai 958.900 del 2019 alle 971.626 unità del 2020, con un saldo del (+1,33%). Si registra invece una lieve flessione (- 0,8) nel numero di audiovisivi posseduti, che scende da 141.378 a 140.249.

Come si evince dalla seguente tabella, nonostante l’incremento dell’offerta messa a disposizione dell’utenza, i volumi dei prestiti 2020, per le note ragioni collegate all’emergenza sanitaria, risultano notevolmente calati rispetto al 2019.

Tabella 3.4.5.1 - Indicatori delle biblioteche di Roma Capitale. Anni 2019 – 2020

Indicatori	2019	2020	Variazione % 2019- 2020
Libri posseduti	958.900	971.626	1,33%
Libri prestati	588.649	194.676	-66,93%
Audiovisivi posseduti	141.378	140.249	-0,80%
Audiovisivi prestati	147.558	39.624	-73,15%
Totale documenti posseduti	1.109.534	1.122.896	1,20%
Totale documenti prestati	736.209	234.300	-68,17%
Nuovi iscritti totali	25.435	13.288	-47,76%
Numero visite in biblioteca (*)	2.202.263	42.104	-98,09%
Consultazioni multimediali	49.627	2.645	-94,67%
Giorni di apertura annui	299	182	-39,13%

Fonte: elaborazioni su dati del Rapporto 2020 delle Istituzioni Biblioteche

Ville, Parchi storici e Musei nelle ville

Le ville, i giardini e i parchi consistono in 42 complessi situati in 500 ettari di verde, nei quali si trovano 220 edifici, 225 fontane, 45 piccole fabbriche, 48 monumenti celebrativi, 1869 arredi artistici (statue, vasi, busti).

A questo consistente patrimonio si aggiungono due musei (Museo Carlo Bilotti e Museo Pietro Canonica) con annesse attività espositive in Villa Borghese, due musei (Museo della Casina delle Civette e Museo del Casino Nobile), un edificio destinato ad attività espositive ed un Teatro aperto al pubblico (Teatro della Villa) in Villa Torlonia, un museo (non aperto al pubblico se non per visite guidate) ed uno spazio espositivo a Villa Pamphilj.

Relativamente a tali musei e spazi espositivi, nel corso del 2020 si registra un decremento generalizzato del numero di visitatori rispetto all'anno precedente.

Il calo rispetto al 2019 è ovviamente da imputarsi alla dichiarazione dello stato di emergenza, deliberato dal Consiglio dei Ministri, in relazione al rischio sanitario connesso alla insorgenza di patologie dovute alla diffusione del virus Covid-19, sia della correlata progressiva adozione, a livello nazionale, di stringenti misure di prevenzione e contenimento del contagio che hanno avuto un significativo impatto sul settore culturale comportando la sospensione dei servizi di apertura al pubblico e la chiusura dei musei e degli altri istituti e luoghi della cultura, oltre che la sospensione delle manifestazioni e degli eventi culturali in luoghi aperti al pubblico.

In altri casi il decremento è dovuto al fatto che le strutture sono risultate chiuse per opere di manutenzione o di ristrutturazione.

Nella tabella 3.4.5.2, sono riportati i dati 2020 relativi all'affluenza dei visitatori degli altri musei del Sistema.

Tabella 3.4.5.2 - Visitatori nei musei e spazi espositivi di Roma Capitale. Anni 2019-2020

Indicatori	2019	2020	Variazione % 2019- 2020	Visitatori sito Internet
Museo Bilotti	48.808	11.758	-75,91	43.477
Museo Canonica	37.996	11.528	-69,66	23.846
Casina delle Civette	57.718	22.564	-60,91	119.827
Museo del Casino Nobile e Casino dei Principi	45.283	19.656	-56,59	/
Museo della Villa Doria Pamphilj	Chiuso per motivi di sicurezza fino al risanamento			/
Palazzo delle Esposizioni	157.122	62.193	-0,60	/
Musei Capitolini	450.095	140.311	-68,83	570.372
Museo dell'Ara Pacis	203.586	65.155	-68,00	191.379
Museo dei Fori Imperiali	110.129	39.580	-64,06	102.003
Planetario e Museo Astronomico	All'interno del Museo della Civiltà Romana attualmente chiuso per ristrutturazione			/
Museo di Roma - Palazzo Braschi	149.060	95.825	-35,71	275.192
Museo Civico di zoologia	54.439	17.932	-67,06	34.715
Museo della Civiltà Romana	Chiuso per ristrutturazione			/
Centrale Montemartini	68.040	29.335	-56,89	98.431
Museo di Roma in Trastevere	41.663	23.399	-43,84	85.947
Galleria d'Arte Moderna (GCAM)	38.905	14.104	-63,75	145.823
Museo Napoleonico	32.719	10.655	-67,43	40.453
Villa di Massenzio	46.164	0	-100,00	13.220
Museo di Scultura antica Giovanni Barracco	30.807	8.698	-71,77	30.529
Museo delle Mura	23.456	10.658	-54,56	30.531
Area Archeologica dei Fori Imperiali + Fori Imperiali Uniti Forum Pass (**)	113.889	204.837	79,86	/
Siti Archeologici	29.710	10.543	-64,51	/
Casa dei Cavalieri di Rodi*	924	182	-80,30	/
Mausoleo Ossario Garibaldino*	12.911	2.891	-77,61	/
Museo della Repubblica Romana	10.347	3.393	-67,21	13.574
Totale	1.763.771	805.197	-54,35	1.819.319
(*) la flessione del numero dei visitatori rispetto al 2019 è dovuta ai periodi di chiusura dei musei durante il periodo di epidemia da COVID-19				
(**) a marzo 2020 è stato interrotto il protocollo d'intesa con il Parco Archeologico del Colosseo e di conseguenza il "Forum Pass"/ la flessione del numero dei visitatori rispetto al 2019 è dovuta ai frequenti periodi di chiusura dei musei durante il periodo di epidemia da COVID-19 ed è relativa da giugno 2020 soltanto all'area dei Fori Imperiali di competenza della Sovrintendenza Capitolina				

Fonte: elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2020

Teatri, attività culturali e servizi diversi nel Settore Culturale

Nelle attività previste in questa funzione dell'Amministrazione sono comprese le azioni necessarie per l'organizzazione e la realizzazione di rappresentazioni teatrali, gli eventi musicali ed altre attività culturali minori. Come si evince dalla tabella seguente, anche il bilancio complessivo della programmazione teatrale 2020 risente in modo rilevante della chiusura delle strutture, decisa a partire dal mese di marzo, per fronteggiare il diffondersi della pandemia da Covid 19.

Nelle tabelle 3.4.5.3 e 3.4.5.4 sono riportati i dati sugli spettacoli teatrali e sugli spettatori 2020.

Ai fini della lettura delle stesse è opportuno segnalare che i dati 2019 riportati nel presente documento potrebbero divergere lievemente da quelli comunicati nella relazione 2019 in quanto raccolti secondo il nuovo sistema di osservazione e monitoraggio dei fenomeni legati alla partecipazione/non partecipazione culturale, che, a differenza del passato, conteggia la prima rappresentazione e le repliche della stessa, e per le mostre conta ogni giorno di apertura al pubblico come singolo appuntamento.

Quanto al calo generale registrato nel 2020, esso è conseguenza della dichiarazione dello stato di emergenza, deliberato dal Consiglio dei Ministri, in relazione al rischio sanitario connesso alla insorgenza di patologie dovute alla diffusione del virus Covid-19, sia della correlata progressiva adozione, a livello nazionale, di stringenti misure di prevenzione e contenimento del contagio che hanno avuto un significativo impatto sul settore culturale comportando la sospensione dei servizi di apertura al pubblico e la chiusura dei musei e degli altri istituti e luoghi della cultura, oltre che la sospensione delle manifestazioni e degli eventi culturali in luoghi aperti al pubblico.

Tabella 3.4.5.3 - Spettacoli nei teatri e luoghi di spettacolo di Roma Capitale. Anni 2019 – 2020

Indicatori	2019 (*)	2020 (**)	Variazione % 2019- 2020
Auditorium Parco della Musica	2.637	629	-76,15%
<i>di cui Musica per Roma</i>	2.323	375	-83,86%
<i>di cui Accademia di S Cecilia</i>	314	254	-19,11%
Teatro dell'Opera	279	94	-66,31%
Teatro del Lido	714	266	-62,75%
Teatro del Quarticciolo	253	32	-87,35%
Teatro Tor Bella Monaca	621	287	-53,78%
Globe Theatre	150	89	-40,67%
Teatro Villa Pamphilj	552	219	-60,33%
Fondazione Cinema per Roma	692	478	-30,92%
Totale spettacoli	5.898	2.723	-53,83%

Fonte: elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2020

Tabella 3.4.5.4 - Spettatori nei teatri e luoghi di spettacolo di Roma Capitale. Anni 2019 – 2020

Indicatori	2019 (*)	2020 (**)	Variazione % 2019- 2020
Auditorium Parco della Musica	672.813	195.911	-70,88%
<i>di cui Musica per Roma</i>	424.149	111.775	-73,65%
<i>di cui Accademia di S Cecilia</i>	248.664	84.136	-66,16%
Teatro dell'Opera	264.298	65.903	-75,06%
Teatro di Roma	361.720	44.907	-87,59%
Teatro del Lido	46.113	9.547	-79,30%
Teatro del Quarticciolo	13.410	816	-93,91%
Teatro Tor Bella Monaca	59.547	13.431	-77,44%
Globe Theatre	61.641	16.728	-72,86%
Casa Jazz	27.479	17.143	-37,61%
Fondazione Roma Europa	71.911	12.859	-82,12%
Totale spettatori	1.154.783	377.245	-67,33%

Fonte: elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2020

3.4.6 Settore Sportivo e Ricreativo

La funzione è focalizzata sullo sviluppo della vocazione sportiva della città e sulla valorizzazione della qualità della vita dei cittadini da realizzare attraverso iniziative di natura organizzativa, gestionale e comunicativa volte ad incentivare la pratica sportiva e a potenziare l'offerta di sport di base anche nelle aree periferiche.

La struttura dell'Amministrazione coinvolta direttamente è il Dipartimento Sport con i Municipi in qualità di strutture di prossimità.

Stadio Comunale, Palazzo dello Sport ed Altri Impianti

Il Servizio cura la gestione amministrativa e contabile degli impianti sportivi di proprietà capitolina (canoni di concessione, revisione canoni e tariffe, accertamento delle entrate, recupero crediti degli Impianti Sportivi di proprietà comunale e affidamenti pubblici), nonché l'erogazione di sostegni finanziari e contributi per la realizzazione di Grandi Eventi, manifestazioni sportive di interesse cittadino, nazionale ed internazionale.

Relativamente agli impianti sportivi di proprietà capitolina non può che registrarsi un generale e rilevante calo degli utenti di centri sportivi, piscine e palestre, dato che le strutture in argomento sono rimaste chiuse per tutto il 2020 per effetto della normativa anti contagio.

Tabella 3.4.6.1 - Indicatori impianti e centri sportivi. Anni 2019 – 2020

Indicatori	2019	2020	Variazione % 2019 - 2020
Impianti sportivi dipartimentali	102	102	0,00%
Grandi impianti sportivi dipartimentali	12	12	0,00%
Centri sportivi municipali + Impianti municipali	140	171	22,14%
Iscritti centri sportivi e impianti municipali	27.064	12.974	-52,06%
Palestre municipali in concessione	344	228	-33,72%
Iscritti palestre	29.433	13.535	-54,01%
Piscine municipali	6	4	-33,33%
Utenti piscine municipali	5.243	744	-85,81%

Fonte: elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2020 del Dip.to Sport

Manifestazione Diverse nel Settore Sportivo e Ricreativo

In attuazione dei propri fini istituzionali, il Dipartimento si occupa di diffondere la pratica sportiva sul territorio comunale, mediante la programmazione e gestione di manifestazioni, in collaborazione con organismi sportivi e soggetti che svolgono attività sportive con finalità istituzionale, tramite la concessione di sostegni finanziari e contributi. Le attività sono finanziate in conformità agli indirizzi definiti, annualmente dalla Giunta Capitolina con apposita deliberazione che individua le linee programmatiche sulla base del Regolamento per la promozione sportiva.

Come si evince dalla tabella 3.4.6.2 anche nel caso delle manifestazioni del settore si è registrato un forte calo degli eventi nel 2020.

Tabella 3.4.6.2 - Indicatori sulle Manifestazioni nel Settore Sportivo e Ricreativo. Anni 2019 – 2020

Indicatori	2019	2020	Variazione % 2019 - 2020
Manifestazioni organizzate dal municipio	42	7	-83,33%
di cui manifestazioni sponsorizzate completamente	6	3	-50,00%
Manifestazioni del municipio patrocinate	170	21	-87,65%

Fonte: elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2020 del Dip.to Sport

3.4.7 Turismo

La funzione turismo include le azioni volte

- ai servizi turistici
- alle manifestazioni turistiche.

Il messaggio dell'Amministrazione, in termini di promozione della risorsa del turismo nelle sue espressioni tradizionali ed innovative, è teso a valorizzare le peculiarità della città di Roma, attraverso la creazione di prodotti informativi anche tematici che ne evidenzino i vari aspetti, selezionando le eccellenze presenti nelle diverse aree della Città di Roma, tutto questo per contribuire allo sviluppo socio-economico del territorio.

La struttura coinvolta nella realizzazione delle attività sopra descritte è il Dipartimento Turismo che ha il compito di promuovere la conoscenza e l'attrattività delle risorse turistiche della città di Roma, favorendo la competitività dell'offerta turistica locale sui mercati nazionali ed internazionali e lo sviluppo del turismo congressuale e di meeting o d'affari in genere (convegni, conferenze, incentive, etc.) nella Città.

A fine 2020 i dati del Dipartimento in merito agli arrivi e alle presenze rilevano il prevedibile crollo del settore.

Tabella 3.4.7.1 - Arrivi e presenze Turisti a Roma (in migliaia) - Anni 2019 - 2020

Indicatori	2019	2020	Variazione % 2019 - 2020
Totale turisti accolti presso i PIT	3.752.493	528.415	-85,92%
Turismo: arrivi	19.454.354	4.096.347	-78,94%
Turismo: presenze	46.539.097	9.894.400	-78,74%

Fonte: elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2020 del Dip.to Turismo

Dai dati dell'Ente Bilaterale Turismo Lazio (di seguito EBTL) si evince una drammatica fotografia del calo dei turisti, italiani e stranieri, accolti nel 2020 negli esercizi alberghieri e complementari (RTA, B&B, Case per ferie, Campeggi, Villaggi e Ostelli) della città.

Tabella 3.4.7.2 - Arrivi e presenze a Roma negli esercizi alberghieri e complementari. Anni 2019 - 2020

Paese di provenienza	2019		2020		% variazione 2019-2020	
	Arrivi	Presenze	Arrivi	Presenze	Arrivi	Presenze
Italia	8.836.463	19.297.830	2.475.396	5.537.315	-71,99%	-71,31%
Stranieri	10.095.006	25.625.883	1.526.736	3.966.557	-84,88%	-84,52%
Totale	18.931.469	44.923.713	4.002.132	9.503.872	-78,86%	-78,84%

Fonte: Rapporto 2020 EBTL

3.4.8 Viabilità e trasporti

Viabilità, Trasporti, Circolazione Stradale e Servizi Connessi

Le note criticità relative all'emergenza Covid e al "lockdown" di marzo hanno fatto del 2020 un anno "straordinario", in cui anche il settore dei trasporti ha subito dei notevoli cambiamenti.

In tale periodo, in cui la domanda di mobilità a Roma è diminuita progressivamente sino ad un decremento complessivo del 75% (registrato al 30 marzo 2020), si è difatti garantito il trasporto pubblico essenziale, attuando tutte le misure di sicurezza necessarie a tutela degli operatori, dei cittadini utenti e dei lavoratori. Con l'avvio della fase 2 dell'emergenza sanitaria, tenendo conto del rispetto del coefficiente di riempimento dei mezzi non superiore al 50%, il Dipartimento ha richiesto ad ATAC S.p.A. un piano di rimodulazione delle corse con frequenza di passaggio rinforzata nelle ore di punta, nonché un incremento del servizio effettuato dal gestore privato Roma TPL.

Non è mancato l'ulteriore coinvolgimento dei vettori esercenti il Gran Turismo, i quali, in ragione della riduzione della domanda in ambito turistico, si sono trovati nella condizione di avere un'abbondante disponibilità di mezzi.

A rinforzo della mobilità individuale, si è scelto inoltre di sospendere, con Ordinanza Sindacale n. 50 del 10 marzo 2020, le limitazioni al traffico della zona ZTL Centro Storico, ZTL Trastevere e ZTL A1 Tridente, e al contempo di rinforzare la cosiddetta "mobilità dolce".

Difatti, in materia di Mobilità e Trasporti, uno degli obiettivi per l'esercizio 2020 ha riguardato proprio il proseguo delle attività del programma "Mobilità Sostenibile Integrata", volto alla realizzazione di interventi, finanziati nell'ambito del POR FERS Programma Operativo Regione LAZIO, che promuovano forme di mobilità sostenibile.

In tale ottica, il graduale allentamento del lockdown da Covid 19 - con la conseguente crescita della domanda di mobilità a Roma e di contro la limitazione dell'indice di riempimento di autobus e metropolitane - ha reso necessario un ampliamento dell'offerta relativa alla mobilità alternativa.

In particolare, alla luce del piano organico di misure di riavvio dell'economia, con DGC n. 75/2020, si è vista l'approvazione delle linee guida per l'autorizzazione dei servizi di noleggio (c.d. "sharing") di monopattini a propulsione prevalentemente elettrica, a cui sono stati affiancati, in via sperimentale, i servizi di "car sharing" e "bike sharing".

Nell'ambito dei fondi PON, POD, fondi MIT e comunali, sono proseguiti, altresì, gli interventi per lo sviluppo della "ciclabilità"; basti pensare alle attività riguardanti il GRAB - "Grande Raccordo Anulare delle Bici" - così come all'estensione delle piste ciclabili di Roma Capitale, mediante la ricucitura e il completamento della rete esistente.

In aggiunta, sulla base degli itinerari ciclabili riconosciuti nel PUMS, si segnala l'avvio della progettazione definitiva ed esecutiva delle seguenti piste: via Tiburtina - Stazione Tiburtina (fino a Santa Maria del Soccorso); Tunnel Santa Bibiana; viale Pretoriano; collegamento Colombo ponte Spizzichino (lungo Circonvallazione Ostiense); Corso d'Italia; viale Palmiro Togliatti (tra via Collatina e via Prenestina).

Non da ultimo, è da evidenziare l'approvazione del progetto di fornitura in opera di un sistema di parcheggi di biciclette (moduli singoli di ricovero bici) all'interno di 7 stazioni della metropolitana, con l'obiettivo principale di consentire e garantire lo scambio modale bicicletta-trasporto pubblico nei più importanti nodi del trasporto.

Nell'ambito del medesimo obiettivo strategico, volto alla promozione di forme di mobilità sostenibile, si è portata avanti un'azione di regolamentazione di accessi ai mezzi Gran Turismo e gestione dei bus turistici; difatti, come previsto da DAC n. 55/2018 (relativa all'approvazione del nuovo Piano bus turistici), ai fini del monitoraggio di tali mezzi, 350 OBU (On Board Unit) dovranno essere installate sui pullman in servizio di linea Gran Turismo o nei pullman per i quali è stato acquistato un carnet di ingressi.

Per quanto riguarda la mobilità individuale per persone con disabilità, sulla base di quanto già avviato nel 2019, si è proceduto all'attuazione di quanto previsto dal nuovo "Regolamento dei servizi, misure ed interventi per la mobilità individuale delle persone con disabilità", approvato nel 2018.

Altro importante obiettivo che l'Amministrazione Capitolina ha raggiunto, in linea con quanto intrapreso nel 2019, è stato l'adeguamento e il rinnovo del parco autobus, provvedendo all'acquisto di ulteriori 328 nuove vetture, utilizzando, anche per questo esercizio, la Convenzione Consip S.p.A. "Acquisto Autobus 3".

Da non dimenticare, sul fronte metropolitane, tra gli altri, per quel che riguarda la linea C, il proseguimento dei lavori per la realizzazione delle stazioni Colosseo/Fori Imperiali e Amba Aradam, dei pozzi di areazione 3.2, 3.3 e del pozzo Compensation-Grouting.

Con riferimento al pozzo di areazione 3.3, inoltre, sono state avviate le prove propedeutiche all'attivazione della tratta San Giovanni - pozzo 3.3, che presumibilmente entrerà in esercizio entro il 2021.

Rimanendo in tema di Mobilità e Trasporti, si è rivelato altrettanto importante l'incremento di parcheggi e nodi di scambio. In particolare, con DGC n. 43/2020, sono stati approvati i progetti definitivi di potenziamento dei parcheggi di scambio di Anagnina e Villa Bonelli, nonché, con Determinazione Dirigenziale n. 273/2020, la realizzazione delle opere relative a quelli di Conca d'Oro e Annibaliano.

Nell'ottica di fluidificazione dei mezzi di trasporto, aumento della velocità commerciale dei mezzi di superficie, nonché diminuzione dei tempi di percorrenza e di attesa per l'utenza, sono stati elaborati una

serie di progetti, condividendo indirizzi ed obiettivi dell'Assessorato alla Città in Movimento, e con il supporto della società Roma Servizi per la Mobilità.

Tali progetti, approvati con DGC n. 264/2020, porteranno alla realizzazione delle corsie preferenziali in piazza della Rovere, via Gioberti e via Terme di Caracalla, nonché alla protezione di quelle esistenti poste in via Napoleone III - via Principe Eugenio, via Turati, piazza di Cinecittà e Corso Trieste.

Si è proseguito, inoltre, mediante DGC n. 265/2020, all'approvazione dei progetti definitivi volti all'istituzione e all'adeguamento di fermate del TPL di superficie in ambito Eur, Laurentino, Trigoria al servizio della filovia del corridoio EUR Tor Pagnotta.

In particolare si è proceduto alla progettazione e approvazione di un capolinea di attestamento e di scambio per le linee periferiche del TPL del Corridoio filobus Laurentino in ambito Tor Pagnotta2, in via Rita Brunetti, e un capolinea per le linee filobus 72 e 73 sito in via Guglielmo Guasta.

Tabella 3.4.8.1 – Indicatori Trasporto pubblico locale di superficie – Anni 2019- 2020

Rete TPL superficie	2019	2020	Variazione % 2019 - 2020
Numero autobus	1.901	1.867	-1,79%
Numero Tram	164	164	0,00%
Numero filobus e bimodali	64	65	1,56%
Totale linee rete Trasporto Pubblico	359	362	0,84%
Numero linee Atac (bus - filobus e bimodali - elettrici)	256	259	1,17%
Età media (in anni) della flotta Atac (bus - filobus e bimodali - elettrici)	10,5	9	-14,37%
Numero linee Atac (tram)	6	6	0,00%
Numero linee Atac (metro)	4	4	0,00%
Numero linee Gestore rete periferica (bus)	103	103	0,00%
Numero fermate rete TPL (bus - filobus e bimodali - elettrici - tram – metro)	8.266	8.214	-0,63%
Totale lunghezza rete viaria urbana cittadina (Km) al 31.12	1.284	1.284	0,00%
Totale ricavi da traffico	272.189.921	135.544.360	-50,20%
Totale veicoli oggetto di controllo evasione tariffaria	187.925	43.556	-76,82%
Totali verbali elevati per evasione tariffaria	215.007	44.240	-79,42%

Fonte: Relazione al rendiconto 2020 di Roma Capitale

Dalla lettura dei dati in tabella risulta una situazione relativa al TPL di superficie sostanzialmente stabile, con modifiche relative alla consistenza della flotta di lieve entità. In particolare, una flessione dell'1,79% riguardante il numero degli autobus e un incremento dell'1,56% sul fronte filobus e bimodali. Restano inalterati il numero di linee tram e metro, così come la rete viaria. Rimane alta l'età media della flotta.

Per quel che concerne la lotta all'evasione tariffaria, si registrano dei dati in flessione, sia sul totale dei veicoli oggetto di controllo (-76,82%), sia su totale dei verbali elevati (-79,42%), riconducibili allo stop del servizio dei controlli per via delle norme anti Covid.

Passando ai dati relativi alla manutenzione della segnaletica stradale, a fronte della riduzione dell'operato dei Municipi sulle strade di propria competenza, si segnala il notevole incremento degli stessi negli interventi sulla segnaletica verticale (+30,45%) e su quella orizzontale (+48,91%)

Nell'analisi di tali dati, va inoltre considerato l'aumento dei giorni di chiusura parziale e totale delle strade municipali.

Tabella 1.2.6.3 – Indicatori manutenzione strade di competenza municipale. Anni 2019 – 2020

Indicatori	2019	2020	Variazione % 2019 - 2020
Numero di interventi effettuati sulla segnaletica verticale	11.156,00	14.553,00	30,45%
Numero interventi effettuati sulla segnaletica orizzontale (in mq)	121.952,65	181.595,39	48,91%
Giorni di chiusura parziale delle strade per manutenzione	1.305,00	1.605,00	22,99%
Giorni di chiusura totale delle strade per manutenzione	282,00	328,00	16,31%
Numero denunce di sinistri per mancata manutenzione	2.461,00	2.712,00	10,20%

Fonte: elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2020

3.4.9 Gestione del territorio e dell'ambiente

All'interno del servizio sono ricompresi gli interventi che l'Amministrazione mette in campo per la progettazione e la realizzazione delle infrastrutture che coinvolgono vaste aree del territorio ed impegnano grandi quantità di mezzi umani e strumentali. In tale ambito di osservazione, inoltre, confluiscono tutte le azioni finalizzate alla manutenzione e sviluppo del patrimonio cittadino, necessarie per garantire la funzionalità e l'efficienza delle infrastrutture destinate alla erogazione di servizi alla cittadinanza ed alla fruibilità dell'ambiente urbano, la gestione e manutenzione del verde pubblico, il servizio idrico e lo smaltimento dei rifiuti.

Urbanistica.

Nella tabella seguente vengono riportati i valori 2020 degli indicatori relativi al settore dell'edilizia privata.

Tabella 3.4.9.1 – Indicatori relativi all'edilizia privata. Anni 2019 -2020

Indicatori	2019	2020	Variazione % 2019 - 2020
N. richieste concessioni in sanatoria (condoni edilizi) accolte (L.47/85-L.724/94-L. 326/03)	3.317	1.491	-55,05%
N. richieste concessioni in sanatoria (condoni edilizi) respinte (L.47/85-L.724/94-L. 326/03)	146	147	0,68%
N. richieste concessioni in sanatoria (condoni edilizi) istruttorie (L.724/94- L.326/93)	169.556	169.556	0,00%
N. certificati agibilità rilasciati su condoni edilizi	91	39	-57,14%
N. permessi di costruire definiti positivamente	271	176	-35,06%
N. certificazioni di Piano Regolatore Generale (PRG): richieste	2.596	2.417	-6,9%
N. certificazioni di Piano Regolatore Generale (PRG): rilasciate	1.520	2.379	56,5%
N. visure di tavole di P.R.G.	753	401	-46,7%
N. domande di agibilità pregresse presentate	118	120	1,7%
tempo medio istruttorie certificazioni edilizie (in giorni)	180	180	0,0%

Fonte: elaborazioni su dati Relazione al Rendiconto 2020 Dipartimento Programmazione e Attuazione Urbanistica

Gestione e manutenzione del verde pubblico

Nel settore della gestione del territorio va certamente ricordata l'attività svolta sul verde pubblico cittadino dal Dipartimento Tutela Ambientale.

Nel 2020 sono stati svolti interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria in economia sugli oltre 41 milioni di mq di competenza del servizio.

Per quanto concerne gli interventi sulle alberature, si è proceduto alla potatura di 7.510 alberi, all'abbattimento di quasi 2.555 alberi e alla messa a dimora di 1835 alberi in alberate stradali e parchi.

Nel corso del 2020 sono state inoltre eseguite circa 5.000 verifiche, sono stati trattati in aspersione e in endoterapia 4.240 tra alberi, palme e cespugli, di cui circa 200, più 4.000 metri lineari di siepe sono stati trattati con prodotti e metodi biologici.

Tali attività, aggiunte agli interventi straordinari di potature e abbattimenti di alberi pericolosi in varie zone della città, hanno condotto a fine anno al conferimento agli impianti di smaltimento di ingenti quantità di materiale vegetale.

Servizio Idrico

Le attività svolte nel 2020 hanno riguardato la gestione, il monitoraggio ed il controllo dei procedimenti relativi alle attività geologiche e geotecniche propedeutiche alla realizzazione di OO.PP. – la difesa del suolo nei riguardi dei dissesti, della stabilità dei versanti e delle cavità sotterranee, i sondaggi geotecnici e gli scavi archeologici preventivi.

In particolare, le azioni riguardanti il settore delle Fognature, hanno riguardato la programmazione, la progettazione e attività di D.L. nonché l'esecuzione di collettori, reti di fognatura, impianti di sollevamento e di depurazione acque reflue nel territorio di Roma Capitale.

E' necessario ricordare, inoltre, come con l'attivazione del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) al Gestore Unico del Ciclo delle Acque (ACEA ATO2 S.p.A.), siano state affidate, oltre che le competenze relative alla gestione e manutenzione del patrimonio comunale infrastrutturale idrico (acquedotti), fognario (fognature per "acque nere" e "miste" e collettori "neri" e "misti") ed impiantistico (depuratori, sollevamenti, paratoie, ecc.), anche quelle relative al suo potenziamento e sviluppo - sia delle reti che degli impianti – in relazione allo sviluppo urbanistico programmato ed in attuazione della città.

L'attività va dal recupero delle perdite, alla tutela delle sorgenti sfruttate e all'eventuale ricerca di nuove sorgenti, al monitoraggio dei consumi idrici, con l'obiettivo del loro contenimento.

Particolarmente importante è anche l'attività connessa ai Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA), finalizzati a prevenire e ridurre i rischi inerenti al servizio idrico potabile, valutando gli eventi pericolosi lungo l'intera catena dell'approvvigionamento idrico comprendente captazione, trattamento e distribuzione fino al contatore di utenza. In base a tale valutazione sono definiti: gli interventi per mitigare i rischi, i sistemi di monitoraggio, le procedure operative in condizioni ordinarie e di emergenza, il piano dei controlli della qualità dell'acqua, le modalità di informazione della cittadinanza e delle autorità competenti.

La rete di distribuzione di Roma è alimentata da centri idrici, nei quali il telecontrollo è stato implementato in modo particolarmente esteso e capillare. I centri idrici ed i punti della rete di distribuzione parzialmente o totalmente telecontrollati, nel 2020, sono in totale 1.230, che includono anche 297 impianti (comprese le Case dell'acqua), dotati di misure di qualità in telecontrollo, e 768 punti di rete.

Nell'ambito delle attività di distrettualizzazione della rete idrica, nel 2019, sono, inoltre, stati installati circa 520 strumenti di misura di portata e pressione nei distretti idrici, in grado di monitorare le perdite, affioranti ed occulte (a Roma e nei 12 comuni interessati), con la conseguente riduzione dei volumi idrici persi. Tale azione, attraverso l'installazione di strumenti di misura nei distretti, interesserà progressivamente l'intero territorio gestito da Acea ATO 2.

Nello dettaglio, è stato possibile realizzare 148 distretti, che hanno interessato circa 1.190 km di rete idrica. Inoltre, con l'attività puntuale di ricerca perdite, principalmente attraverso sistemi acustici, sono state identificate complessivamente 140 perdite, di cui 40 occulte, arrivando ad una riduzione del 5% del volume immesso in rete.

Sono ricomprese nel servizio idrico integrato la raccolta delle acque reflue e la loro depurazione prima della restituzione all'ambiente naturale.

Parimenti, Acea ATO2 nel Comune di Roma, gestisce i serbatoi che alimentano la rete idrica non potabile e la rete di innaffiamento, che alimenta i giochi d'acqua delle più importanti fontane artistiche.

Inoltre, per le fontanelle che erogano acqua potabile e per gli idranti antincendio, Acea ATO 2 ha la responsabilità della parte idrica sino al "punto di fornitura" ed interviene in caso di danni alle parti di alimentazione idrica e per le manovre di apertura e chiusura del flusso idrico.

Nella tabella 3.4.9.2 sono riportati in estrema sintesi gli indicatori che testimoniano la rilevanza del servizio idrico gestito da Acea ATO 2 relativamente al solo territorio di Roma.

Dalla tabella si evince la sostanziale stabilità dei predetti indicatori nel biennio 2019 -2020.

Tabella 3.4.9.2 – Indicatori relativi al servizio idrico gestito da Acea ATO 2. Anni 2019 – 2020

Indicatori	2019	2020	Variazione % 2019 - 2020
Popolazione servita dal servizio idrico gestito da Acea ATO 2 (Roma e Provincia)	3.704.931	3.704.931	0,00%
Utenze servite da Acea ATO 2 (Roma e Provincia)	692.893	705.685	1,85%
Livello di soddisfazione utenti servizio idrico (Roma e Provincia)	7,8	7,2	<i>/</i>

Fonte: elaborazioni su dati Relazione al Rendiconto 2020 e Bilancio di sostenibilità 2020 Gruppo Acea

Servizio Smaltimento Rifiuti

Il Servizio ricomprende le attività volte a garantire la pulizia, la tutela del decoro e la manutenzione delle aree pubbliche, che a Roma sono erogate in regime di monopolio da Ama s.p.a. (società in house interamente controllata da Roma Capitale).

Nell'anno 2020, sono proseguite le politiche sulla riduzione della produzione dei rifiuti urbani e sulla sensibilizzazione alla raccolta differenziata, avviando diverse strategie, quali una maggiore informazione dei cittadini in merito al tema "rifiuti" e la pianificazione di meccanismi di premialità per incentivare il riciclo.

Si è continuato con le agevolazioni sulla TARI finalizzate alla riduzione dello spreco alimentare nella ristorazione e nella distribuzione, al fine di dare attuazione alla normativa sulla donazione e la distribuzione di prodotti alimentari e farmaceutici a fini di solidarietà sociale e per la limitazione degli sprechi.

Sul fronte dell'efficientamento e dell'ampliamento delle dotazioni infrastrutturali della città a servizio della raccolta differenziata, è stato dato avvio all'iter per la realizzazione di Domus ecologiche da installare nel territorio di Roma Capitale, soprattutto in tutti quei contesti in cui la domiciliazione della raccolta non possa avvenire con il servizio porta a porta

Per quanto attiene ai numeri relativi alla raccolta e al trattamento dei rifiuti solidi urbani, nel corso del 2020 i rifiuti solidi urbani prodotti a Roma sono stati circa 1.571.698 tonnellate, seguendo un andamento decrescente, iniziato a partire dal 2011, del - 6,91% rispetto al 2019. In calo anche il dato riferito ai rifiuti differenziati, che si attesta sempre intorno alle 712 mila tonnellate. Diminuisce, tuttavia, la percentuale della raccolta indifferenziata rispetto all'annata precedente (-6,70%).

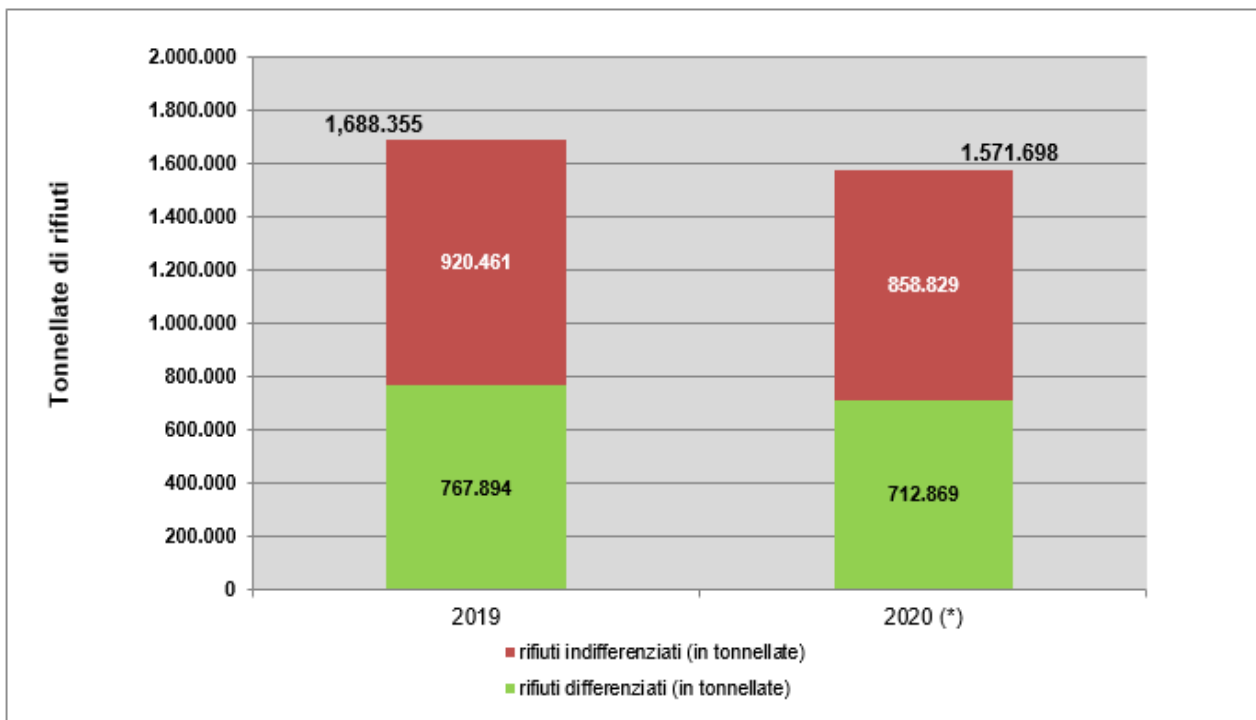
Tabella 3.4.9.3 – Indicatori relativi alla raccolta e trattamento dei rifiuti solidi urbani Roma. Anni 2019- 2020

Indicatori	2019	2020 (*)	Variazione % 2019 - 2020
rifiuti totali raccolti (in tonnellate)	1.688.355	1.571.698	-6,91%
rifiuti differenziati (in tonnellate)	767.894	712.869	-7,17%
rifiuti indifferenziati (in tonnellate)	920.461,00	858.829	-6,70%
% differenziata su totale	45,50%	45,36%	-0,31%
% indifferenziata su totale	54,50%	54,64%	0,26%
indifferenziati avviati a trattamento	100,00%	100,00%	0,00%
(*) I dati relativi al 2020 sono stimati. I dati definitivi saranno resi noti nel bilancio 2020 di AMA			

Fonte: Relazione al Rendiconto 2020 Dipartimento Tutela Ambientale

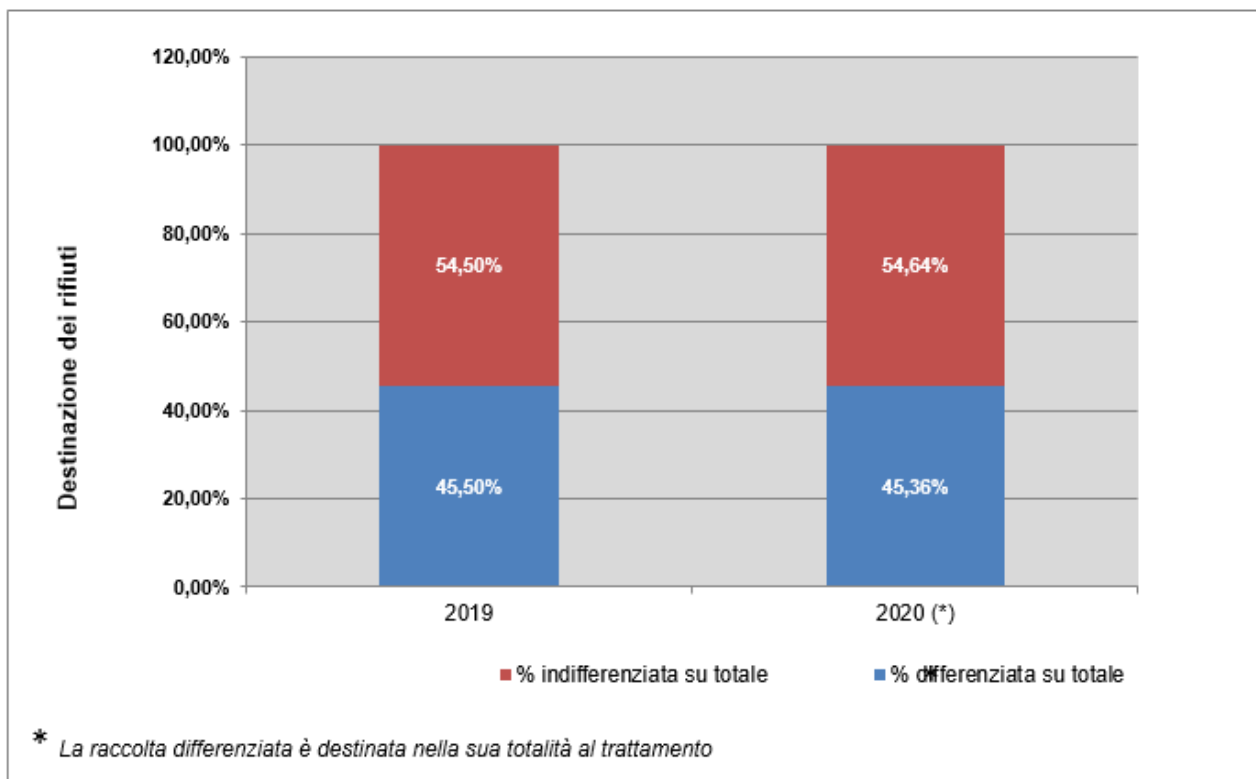
Nei grafici sottostanti si illustrano i dati, riferiti al biennio 2019-2020, della raccolta dei rifiuti, distinti per differenziati ed indifferenziati, e della destinazione dei rifiuti.

Grafico 3.4.9.4 – La raccolta dei rifiuti a Roma. Anni 2019-2020



Fonte: Dipartimento Tutela Ambientale

Grafico 3.4.9.4 – La raccolta dei rifiuti a Roma. Anni 2019-2020



Fonte: Dipartimento Tutela ambientale

3.4.10 Settore Sociale

Il Settore Sociale comprende al suo interno i servizi di seguito riportati:

- Asili nido, servizi per l'infanzia e per i minori
- Servizi di prevenzione e di riabilitazione
- Strutture residenziali e di ricovero per anziani
- Assistenza e beneficenza pubblica e Servizi diversi alla persona

In questi settori Roma Capitale assicura alle persone e alla famiglia un sistema integrato di servizi educativi, scolastici e sociali, finalizzati al benessere delle persone e delle famiglie e, in particolare, al superamento delle situazioni di maggiore disagio. Le Strutture dell'Amministrazione preposte alla gestione di tali servizi sono:

- Il Dipartimento Servizi Educativi e Scolastici, che svolge un ruolo di regia dei servizi educativi e scolastici offerti nel territorio capitolino per la fascia di età 0 – 6 anni;
- Il Dipartimento Politiche Sociali, Sussidiarietà e Salute che si occupa della programmazione e organizzazione dei servizi sociali e della salute
- Le Strutture territoriali che hanno competenza in materia di gestione del personale socio-educativo e di manutenzione ordinaria degli edifici comunali adibiti all'offerta educativa.

Asili Nido

L'offerta educativa, rivolta ai bambini di età compresa tra zero e tre anni, è costituita da una rete pubblico/privata composta da:

- nidi a gestione diretta: gestiti direttamente dall'Amministrazione di Roma Capitale;
- sezioni ponte rivolte ai bambini dai 24 ai 36 mesi;
- strutture educative a gestione indiretta: private accreditate in convenzione, in concessione e in progetto di finanza.

Per corrispondere alle crescenti richieste dell'utenza, si sono infatti aggiunti ai nidi comunali e alle sezioni Ponte, i nidi privati in convenzione, per accedere ai quali sono previste le medesime procedure stabilite per gli asili comunali. La rete pubblico-privata comprende altresì gli Spazi Be.Bi. che accolgono i bambini dai 18 ai 36 mesi per un massimo di cinque ore giornaliere e non prevedono la fruizione dei pasti principali e del sonno, i nidi aziendali che rendono disponibili eventuali posti non utilizzati dai dipendenti all'utenza municipale, i nidi in concessione, strutture comunali gestite da soggetti terzi e infine in nidi in progetto di finanza.

Completano il panorama dell'offerta cittadina i nidi privati autorizzati per il cui funzionamento è necessaria l'autorizzazione all'apertura da parte dell'Amministrazione e che contemplano modalità di accesso completamente autonome da quelle gestite dall'Amministrazione.

Nelle Tabell2 3.4.10.1 e 3.4.10.2 sono riportati gli indicatori relativi agli Asili nido e alle scuole dell'infanzia operanti nel territorio comunale.

Dalla tabella si evince che vi è stato un complessivo calo delle iscrizioni – testimoniato dagli indicatori riferiti alle domande presentate e accolte e al numero degli iscritti nelle varie tipologie di nido – causato presumibilmente dall'incertezza iniziale vista l'emergenza sanitaria in corso.

Dai dati si evince anche come a fronte di un numero dei bambini in lista di attesa iniziale inferiore rispetto al 2019 (-5%), ma anche che a fine anno il numero di bambini rimasto in attesa della prestazione è stato superiore sia in valore assoluto che in percentuale rispetto alla consistenza della lista iniziale.

La circostanza è comprovata dall'andamento dell'indice di assorbimento della lista di attesa che mostra chiaramente una evoluzione negativa, passando dall'83,46% del 2019 al 74, 26% del 2020.

Cala lievemente, nel 2020, anche Il rapporto medio educatore-bambino nei nidi a gestione diretta.

Tabella 3.4.10.1 – Indicatori relativi agli asili nido. Anni 2019- 2020

Indicatori	2019	2020	Variazione % 2019 – 2020
N. nidi a gestione diretta	211	212	0,47%
N. nidi a gestione indiretta (convenzionati, aziendali, spazi bebi, concessione, P.F.)	154	198	N.D. (*)
Capienza totale nidi a gestione diretta: numero posti	13.081	12.984	-0,74%
Capienza totale nidi a gestione indiretta: numero posti	5.349	6.987	N.D. (*)
N. bambini iscritti nei nidi a gestione diretta (conferme anno precedente + nuovi iscritti)	12.319	10.748	-12,75%
N. bambini iscritti nei nidi a gestione indiretta (conferme anno precedente + nuovi iscritti)	4.646	5.458	N.D. (*)
N. bambini iscritti di cittadinanza non italiana nei nidi a gestione diretta e indiretta (conferme anno precedente + nuovi iscritti)	2.548	1.916	-24,80%
N. bambini con disabilità iscritti nei nidi a gestione diretta e indiretta (conferme anno precedente + nuovi iscritti)	355	254	-28,45%
N. conferme iscritti anno precedente nei nidi a gestione diretta e indiretta	8.309	8.158	-1,82%
N. domande di nuova iscrizione presentate	13.586	12.833	-5,54%
N. domande di nuova iscrizione accolte	9.781	9.064	-7,33%
N. bambini inseriti nella lista d'attesa iniziale (pubblicazione graduatoria definitiva)	3.114	2.960	-4,95%
N. bambini inseriti nella lista d'attesa attuale (a conclusione delle operazioni di perfezionamento delle iscrizioni - al 31 dicembre)	515	762	47,96%
Indice di assorbimento della lista d'attesa	83,46%	74,26%	-11,03%
Rapporto medio educatore-bambino nei nidi a gestione diretta	5,46	5,04	-7,64%
(*) Il Dato non è reso disponibile in quanto nel 2020 è cambiato il criterio di rilevazione del dato			

Fonte: elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2020 del Dip.to Servizi Educativi e Scolastici

Tabella 3.4.10.2 – Indicatori relativi ai servizi ai minori. Anni scolastici 2019/20 – 2020/21

Indicatori	Anno scolastico 2019-2020	Anno scolastico 2020-2021	Variazione % a.s. 2020-2021 / a.s. 2019-2020
N. plessi scuola dell'infanzia comunale	318	323	1,57%
Capienza totale scuola dell'infanzia comunale : numero posti	32.766	32.526	-0,73%
N. bambini iscritti scuola dell'infanzia comunale (conferme anno precedente+ nuovi iscritti)	31.222	29.344	-6,01%
N. inseriti nella lista d'attesa iniziale (pubblicazione graduatoria definitiva)	6.268	5.408	-13,72%
N. bambini inseriti nella lista d'attesa finale (a conclusione delle operazioni di perfezionamento delle iscrizioni - al 31.12)	1.602	1.774	10,74%
N. bambini iscritti di cittadinanza non italiana nelle scuole dell'infanzia comunale (conferme anno precedente + nuovi iscritti)	4.481	4.022	-10,24%
N. bambini con disabilità iscritti scuola dell'infanzia comunale (conferme anno precedente + nuovi iscritti)	1.709	1.595	-6,67%

Fonte: elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2020 del Dip.to Servizi Educativi e Scolastici

Anche per i servizi sociali esaminati in questa sezione l'emergenza sanitaria e le conseguenti misure di contenimento adottate hanno portato ad una generale riduzione degli indicatori 2020.

Le Tabelle di seguito riportate confermano l'andamento degli indicatori dei servizi erogati da Roma Capitale.

Servizi per l'infanzia e i minori

Tabella 3.4.10.3 – Indicatori relativi ai servizi ai minori. 2019 – 2020

Indicatori	2019	2020	Variazione % 2019 - 2020
Centri di Pronta Accoglienza: numero ingressi	456	430	-66,10%
Centri di Pronta Accoglienza: numero minori accolti	333	430	-52,29%
Centri di seconda accoglienza: numero minori accolti	640	396	-37,19%
Interventi sui minori su richiesta della Magistratura: minori assistiti (escluse adozioni)	6.187	16.918	-14,41%
Interventi economici: numero minori assistiti	2.310	1.695	-9,34%
Case famiglia 0-3 anni: numero minori assistiti	116	86	22,11%
Strutture residenziali: numero minori assistiti	798	827	-3,04%
Assistenza domiciliare e/o extra domiciliare: minori assistiti	1.170	1.138	17,00%

Fonte: elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2020 del Dip.to Politiche Sociali

Servizi di prevenzione e riabilitazione

Nella tabella seguente sono riportati gli indicatori dei servizi rivolti a persone con disabilità e disagio mentale.

Tabella 3.4.10.4 Indicatori relativi ai servizi rivolti a persone con disabilità e disagio mentale. Anni 2019 – 2020

Indicatori	2019	2020	Variazione % 2019 – 2020
Comunità Alloggio e Residenze protette: n. assistiti	425	446	-4,71%
Assistenza domiciliare: n. assistiti	2.684	5.967	-52,81%
Centri diurni per disabili psichici: n. disabili partecipanti	1.400	1.617	2,19%
Soggiorni estivi: n. disabili psichici partecipanti	1.063	583	-33,56%

Fonte: elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2020 del Dip.to Politiche Sociali

Strutture residenziali e di ricovero per anziani

Tabella 3.4.10.5 – Indicatori relativi ai servizi alle persone anziane. Anni 2019 – 2020

Indicatori	2019	2020	Variazione % 2019 - 2020
Case di riposo e Strutture gestite da Roma Capitale: n. anziani assistiti	174	137	-21,26%
Strutt. residenziali gestite da Roma Capitale: n. anziani parzialmente autosufficienti assistiti	32	17	-46,88%
Centri diurni per Alzheimer: n. anziani assistiti	290	409	41,03%
Soggiorni diurni estivi: numero anziani partecipanti	1.920	705	-63,28%
Servizio di Teleassistenza e Telesoccorso: n. anziani assistiti	1.203	1.376	14,38%
Interventi economici: n. anziani assistiti	1.417	1.039	-26,68%
Assistenza domiciliare e/o extra domiciliare : n. anziani assistiti	3.748	3.262	-12,97%
Centri sociali anziani: n. anziani iscritti	67.089	67.981	1,33%

Fonte: elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2020 del Dip.to Politiche Sociali

Assistenza e beneficenza pubblica e servizi diversi alla persona

Tabella 3.4.10.6 – Indicatori relativi all'emergenza sociale e accoglienza. Anni 2019 – 2020

Indicatori	2019	2020	Variazione % 2019 - 2020
Centri di accoglienza per immigrati: n. assistiti	2.658	1.951	-26,60%
Centri educativi per minori immigrati: n. minori	513	360	-29,82%
Centri di accoglienza notturna: n. pernottamenti in convenzione	125.608	89.718	-28,57%
Centri di accoglienza straordinaria per emergenza freddo: n. persone in difficoltà assistite	3.800	3.300	-13,16%
N. pasti erogati nelle mense sociali	459.349	524.794	14,25%
N. pasti consegnati a domicilio	200.144	237.714	18,77%

Fonte: elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2020 del Dip.to Politiche Sociali

3.4.11 Sviluppo economico

Tra le funzioni dell'ente è compreso lo sviluppo economico in cui rientrano tutte le azioni di promozione e di potenziamento delle attività imprenditoriali, artigianali e commerciali sul territorio della città di Roma.

L'obiettivo è quello di favorire lo sviluppo socio-economico del territorio di Roma Capitale attraverso azioni che favoriscano la creazione di attività imprenditoriali, artigiane e commerciali, anche mediante la semplificazione e l'informatizzazione delle procedure. I servizi di competenza dell'Amministrazione sono molto vari e spaziano da commercio, industria e agricoltura, sino a mercati, affissioni e pubblicità.

Le strutture dell'Amministrazione competenti per materia sono:

- il Dipartimento Sviluppo Economico e Attività Produttive - Formazione e Lavoro competente a riorganizzare e coordinare lo sviluppo delle attività commerciali su suolo pubblico;
- il Dipartimento Ambiente, che ha competenze in materia di sviluppo dell'agricoltura e delle attività commerciali legate a questo settore economico;
- i Municipi, che come strutture di prossimità, lavorano ed erogano servizi sui territori di pertinenza.

Fiere, mercati e Commercio su area pubblica

Nel corso del 2020 il Dipartimento Sviluppo economico ha proseguito le attività di controllo su 47 bilanci prodotti dalle AGS per analizzare le spese sostenute e verificare la regolarità amministrativo-contabile delle Associazioni/Cooperative, nonché per effettuare un controllo sui servizi affidati in autogestione.

A tal proposito, alla luce dell'emergenza Covid, è necessario segnalare come rispetto ai sopralluoghi effettuati nei mercati in sede propria, affidati in autogestione, non sia stato possibile avere un riscontro degli esiti, a causa del rallentamento e/o della chiusura delle suddette attività commerciali.

Sportelli Unici Attività Produttive

Il Dipartimento Sviluppo Economico, nell'ambito dell'attività istituzionale di coordinamento degli sportelli unici, ha portato avanti un'azione volta allo snellimento e all'informatizzazione di diverse procedure, nell'ottica di una maggiore semplificazione per cittadini e per imprese.

Per quel che riguarda i finanziamenti previsti dal PON, la convergenza delle piattaforme (SUAP – SUAR – SIAP) e della gestione unificata dei diversi tributi (CIP - COSAP - CCM - VAV), già avviata nel 2019, ha visto un'ulteriore implementazione con il completamento dei processi di informatizzazione delle procedure telematiche relative a passi carrabili, attività commerciali, manifestazioni temporanee e spettacoli viaggianti.

Da non dimenticare, in aggiunta, il perfezionamento dell'App "VAVOnsite" e la conseguente integrazione con il sistema "Prosa" per la gestione del procedimento sanzionatorio, grazie a cui si potrà consultare direttamente il verbale di accertamento (nel fascicolo dell'attività oggetto di controllo), nonché produrre automaticamente il verbale di ispezione e il Verbale di Accertamento Violazioni con timbro e firma digitale dei verbalizzanti (appartenenti al Corpo PL di Roma Capitale).

In tale ottica di semplificazione deve essere, inoltre, ricordata l'attività di definizione delle procedure OSP (Occupazione Suolo Pubblico) da informatizzare e l'elaborazione dei relativi moduli informatici delle diverse tipologie di procedura in oggetto.

Nell'ambito della gestione del procedimento autorizzativo per il rilascio delle suddette concessioni OSP, si deve, altresì, segnalare, grazie all'integrazione del sistema GESCAN del Dipartimento Risorse Economiche, il completamento delle attività di sviluppo necessarie all'elaborazione del prospetto contabile, con determinazione del canone COSAP e relativi importi da versare per il ritiro dell'atto.

È da evidenziare, infine, il progetto di evoluzione della piattaforma GET con la relativa integrazione dei sistemi informativi Affissioni e Pubblicità (SIAP), Mercati (SIM) e la gestione delle pratiche telematiche OSP. Tale programma prevede, inoltre, un piano delle attività con regolari SAL e relativo rilascio delle diverse funzionalità previste a beneficio sia degli uffici che dell'utenza tutta.

Affissioni e pubblicità

Il Dipartimento Sviluppo economico, dal 2018, ha provveduto ad effettuare la revisione dell'intera disciplina regolamentare per l'esercizio delle attività commerciali e artigianali nel territorio della Città Storica.

Nell'ottica di valorizzazione delle botteghe e negozi storici, il già avviato iter per tale riconoscimento, volto alla tutela dell'eccellenza, ha subito un forte rallentamento a causa della nota emergenza sanitaria.

In un'ottica di ripresa economica e di dialogo tra Roma Capitale e le associazioni di categoria maggiormente rappresentative del commercio e dell'artigianato locale, si segnala, a cura dell'Ufficio di Scopo Progettazione e Innovazione Economica Urbana, la predisposizione di documenti finalizzati all'iniziativa promozionale del rilascio e concessione della licenza d'uso del Marchio di Qualità (nei settori turistico-ricettivo, ristorativo, agroalimentare ed artigianale di Roma Capitale).

Tra le ulteriori attività, si sottolinea l'avvio del progetto - in collaborazione con ICE/ITA (Agenzia per la promozione all'estero e l'internazionalizzazione delle imprese italiane) - finalizzato alla promozione delle imprese con sede operativa a Roma, tramite canali di e-commerce, con sbocchi su mercati internazionali.

Altrettanto importante, il proseguimento della progettualità del Distretto degli Artisti, volta a implementare a livello urbano e turistico l'area delle botteghe artigianali di via di Tor di Nona, con l'obiettivo primario di valorizzare la figura del dell'artigianato italiano.

Passando al tema affissioni, al 31 dicembre 2020 il numero totale delle rimozioni presenta un esponenziale decremento (850) rispetto all'anno precedente (1.719). A tal proposito è necessario precisare come l'emergenza sanitaria e la carenza di personale abbiano rallentato l'iter delle procedure di appalto.

Relativamente alle competenze curate nel settore delle pubbliche affissioni, si deve evidenziare che a fronte di una superficie totale utilizzata a fini pubblicitari, che subisce un leggero decremento, si registra una contrazione nella crescita del numero di fogli affissi (-30,82%).

Tabella 3.4.11.1 - Indicatori sul servizio affissioni e pubblicità. Anni 2019 – 2020

Indicatori	2019	2020	Variazione % 2019 - 2020
Mq. superficie impianti di pubbliche affissioni	12.467	12.413	-0,43%
Numero fogli affissi	304.662	210.762	-30,82%
Totale rimozioni impianti pubblicitari sul territorio comunale	1.719	850	-50,55%

Fonte: elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2020

Tabella 3.4.11.2 - Indicatori su mercati e fiere. Anni 2019 - 2020

Indicatori	2019	2020	Variazione % 2019 - 2020
Numero mercati rionali coperti	29	29	0,00%
Numero mercati rionali plateatici	37	38	2,70%
Numero mercati in autogestione	49	48	-2,04%

Fonte: elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2020

3.4.12 Servizi produttivi

Distribuzione Energia Elettrica e Gas

La distribuzione di energia elettrica a Roma, estesa per oltre 30.000 km e in grado di alimentare circa 2,8 milioni di abitanti residenti, è affidata ad Acea Distribuzione, la società del Gruppo titolare della concessione Ministeriale.

Relativamente alla distribuzione di energia elettrica, nel 2020 si registra una sostanziale stabilità del dato sulla produzione di GWh da parte di impianti fotovoltaica e sul numero di clienti, a cui fa seguito una lieve riduzione in termini di energia elettrica distribuita (-1,82%).

Tabella 3.4.12.1 - Indicatori sull'illuminazione pubblica a Roma. Anni 2019 – 2020

Indicatori	2019	2020	Variazione % 2019 - 2020
Energia Elettrica distribuita (GWh)	9.849	9.670	-1,82%
Energia prodotta da impianti fotovoltaici (GWh)	1.634.917	1.629.928	-0,31%
Numero clienti (N/000)	31.476	31.310	-0,53%
Lunghezza rete (Km)	9.849	9.670	-1,82%

Fonte: dati del Bilancio consolidato gruppo Acea 2020

Inoltre, ad Acea s.p.a. è stato affidato il servizio di illuminazione pubblica in esclusiva su tutto il territorio comunale, cui è seguita una concessione d'uso gratuita trentennale avente ad oggetto i beni demaniali.

Acea Illuminazione Pubblica, in virtù del contratto di servizio stipulato tra ACEA spa e Roma Capitale attualmente in vigore, gestisce l'illuminazione pubblica, funzionale ed artistico monumentale e svolge le attività di progettazione, costruzione, esercizio, manutenzione e ristrutturazione di reti ed impianti.

Tabella 3.4.12.2 - Indicatori sull'illuminazione pubblica a Roma. Anni 2019 – 2020

Indicatori	2019	2020	Variazione % 2019 - 2020
Punti luce	199.779	200.765	0,49%
Punti luce artistico-monumentale	9.900	9.900	0,00%
Lampade	225.730	226.635	0,40%
Rete elettrica	7.982	8.011	0,36%

Fonte: dati del Bilancio di sostenibilità gruppo Acea 2020

Dalla tabella sopra riportata si evince chiaramente che gli indicatori riferiti all'illuminazione pubblica si mantengono sostanzialmente stabili nel biennio 2019 – 2020.

Il controllo sulla qualità dei servizi erogati garantisce la rilevazione del livello qualitativo e quantitativo dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con la finalità di soddisfare le aspettative e le esigenze degli utenti. L'esercizio di tale forma di controllo vede a Roma Capitale vede la compresenza di numerosi attori che svolgono, con metodologie e strumenti diversi attività di monitoraggio e misurazione del livello dei servizi erogati garantendo un patrimonio informativo rilevante ai fini della valutazione della qualità offerta nell'erogazione del servizio.

3.5.1 La misurazione e valutazione delle strutture erogatrici – Matrici Servizi / Indicatori

Un primo tipo di analisi è finalizzata a misurare e valutare l'efficienza e l'efficacia delle strutture organizzative nello svolgimento dell'attività istituzionale di erogazione dei servizi rivolti al cd. "cliente interno" e/o alla collettività.

Questo tipo di rilevazione è operata dal 2012 attraverso lo strumento della Matrice Servizi/ Indicatori che consente di determinare a partire da un set di indicatori bidimensionale (efficienza e efficacia) un indice sintetico della performance conseguita dalla struttura organizzativa che eroga la prestazione.

la matrice S/I, grazie al processo di integrazione con la metodologia della contabilità analitica e con la batteria unica degli indicatori di Roma Capitale, ha visto aumentare l'attendibilità delle rilevazioni sia dal lato della dimensione economico-finanziaria, sia dal lato delle misurazioni in termini di efficienza ed efficacia.

Tuttavia, proprio l'integrazione con la dimensione economico-finanziaria ha determinato nel 2019 rilevanti criticità operative connesse alla transizione dal precedente all'attuale sistema informativo contabile di Roma Capitale.

Tali criticità hanno indotto l'Amministrazione a rinunciare alla rilevazione delle matrici per l'anno 2019, concentrando l'attenzione sull'individuazione di una soluzione definitiva alle problematiche tecniche riscontrate.

L'azione congiunta di tutti i soggetti interessati ha condotto a fine 2019 al superamento delle predette criticità ed alla conseguente riproposizione della matrice nel PEG 2020-2022.

3.5.2. Il Sistema Reclami

La gestione e il trattamento dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti di Roma Capitale

L'Amministrazione di Roma Capitale, con la Deliberazione n. 136/2005 il Consiglio Comunale, ha adottato il Regolamento per la gestione ed il trattamento dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti, al fine di favorire e promuovere le attività volte al miglioramento dei servizi erogati, all'ampliamento del consenso dei cittadini ed al progressivo sviluppo di forme di partecipazione civica, costituendo di fatto uno dei sistemi di ascolto e di moderazione dei conflitti con la cittadinanza sia nei confronti dei servizi erogati direttamente dall'amministrazione capitolina che di quelli forniti dalle aziende partecipate.

In adozione del citato regolamento fu sviluppata un' apposita piattaforma informatica per la raccolta, la gestione e il monitoraggio dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti, per brevità SGR, (sistema gestione reclami), che venne condivisa da oltre 50 strutture interne dell'Amministrazione capitolina grazie al lavoro di altrettanti U.R.P. e Punti di ascolto di secondo livello che, ai sensi della suddetta deliberazione sono titolari delle funzioni amministrative necessarie alla gestione del reclamo/segnalazione in stretto collegamento con gli uffici competenti.

Tale piattaforma è stata regolarmente aggiornata nel corso degli anni per adeguarsi ai cambiamenti dell'assetto istituzionale e organizzativo di Roma Capitale ed è stata implementata per far fronte alle diverse esigenze gestionali con particolare riferimento all'inoltro dei reclami e delle segnalazioni alle aziende partecipate che tuttavia, per le politiche di customer care, utilizzano differenti sistemi.

Tuttavia il Codice dell'Amministrazione Digitale, introdotto nell'ordinamento con il D.Lgs. n.82 del 7 marzo 2005, negli ultimi anni è stato oggetto di varie modifiche e integrazioni, allo scopo di assicurare e regolare la gestione dell'informazione in modalità digitale all'interno della pubblica amministrazione e nei rapporti tra amministrazione e privati.

In coerenza con l'evoluzione normativa sopra richiamata, la Giunta Capitolina, con Deliberazione n. 20 del 24 febbraio 2017, ha approvato il documento strategico-operativo denominato "Agenda Digitale di

Roma Capitale”, che rappresenta il programma di riferimento per l’azione dell’Ente nell’ambito della trasformazione digitale della macchina amministrativa e dei servizi verso il cittadino, le imprese e in generale verso tutti i fruitori dei servizi di Roma Capitale.

Roma Capitale, in virtù degli indirizzi gestionali rappresentati dall’Agenda Digitale, ha proceduto nel corso del 2018 al riordino dei vari sistemi previgenti di gestione delle comunicazioni inerenti i reclami e le segnalazioni utilizzando un unico prodotto informatico, per la gestione delle istanze, in modo da garantire trasparenza e omogeneità del trattamento, tracciabilità e monitoraggio del processo di lavorazione.

A partire quindi dalla seconda metà del 2018, per l’esattezza dal 2 luglio, è stato dato avvio, con la messa in produzione del Sistema Unico di Segnalazione (SUS), ad un nuovo strumento per garantire la partecipazione dei cittadini alla vita della Pubblica Amministrazione ed il miglioramento nella gestione delle attività e dei servizi erogati dalla stessa.

Questo sistema ha unificato i due precedenti, SGR e IoSegnalo in uso alla Polizia Locale di Roma Capitale fino al primo semestre 2018, inoltre offre la possibilità di adattamento a qualsiasi supporto digitale (pc, tablet, smartphone), e in più permette di geo-localizzare sulla mappa le segnalazioni in ambito territoriale. La localizzazione nel territorio è stata ottenuta collegando le mappe di Google alla “Nuova Infrastruttura Cartografica – NIC, il Sistema Informativo Territoriale, al fine di individuare le competenze dei municipi e della P.L.

Per meglio descrivere le situazioni segnalate è stato creato inoltre lo spazio per allegare foto, video e documenti, a condizione che gli stessi siano circostanziati.

Altra innovazione di significativa rilevanza è data dalla opportunità per il segnalante, che acceda al Portale istituzionale tramite sistema di accreditamento, di seguire in tempo reale lo stato di lavorazione del caso, dell’ufficio nel quale la pratica è in lavorazione e della data stimata di chiusura.

Il nuovo Sistema Unico, mantenendo la possibilità di trasmissione e accettazione da vari canali, ha fatto confluire nella piattaforma tutti o la maggior parte dei casi segnalati da Portale, dagli Urp o dai Punti di ascolto di Il livello delle altre Strutture prive degli URP, oppure dal Contact Center ChiamaRoma 060606.

CONTESTO E RAFFRONTO

Com’è noto nel corso del 2020 e precisamente dal 9 marzo, causa pandemia da Covid-19, fu disposto con DPCM il *look down* sull’intero territorio nazionale.

Le misure per il contenimento e il contrasto del diffondersi del virus Covid-19 comportarono il divieto di spostamento per motivi non necessari, la sospensione delle attività sportive, di manifestazioni ed eventi, la chiusura di musei, luoghi di cultura e centri sportivi.

Ulteriori misure restrittive entrarono in vigore con il Decreto “IoRestoaCasa”, pubblicato l’11 marzo, che prevede la sospensione delle comuni attività commerciali al dettaglio, dei servizi di ristorazione, delle celebrazioni religiose, e vieta gli assembramenti di persone in luoghi pubblici o aperti al pubblico.

Il 22 marzo una nuova ordinanza, adottata congiuntamente dal ministro della Salute e dal ministro dell’Interno, vietava a tutte le persone fisiche di spostarsi in qualsiasi comune diverso da quello in cui si trovavano, e veniva pubblicata una lista di altre attività non ritenute necessarie, che dovevano essere sospese.

Tutte queste misure venivano più volte prorogate, fino al 3 maggio 2020.

Un nuovo DPCM entrato in vigore dal 4 maggio 2020, in seguito alla discesa della curva dei contagi, allentava le misure di contenimento, consentendo gli spostamenti per le visite ai congiunti (all’interno del territorio regionale), l’apertura dei parchi pubblici e la ripresa di diverse attività produttive. Il 18 maggio in tutta Italia riaprivano gli esercizi commerciali al dettaglio, musei, attività quali bar, ristoranti, parrucchieri e centri estetici, e venivano consentite le celebrazioni religiose.

Il 25 maggio riaprivano i centri sportivi e dal 3 giugno fu permessa la libera circolazione tra regioni.

Di fatto, per circa o poco più di 2 mesi, il blocco delle le attività non essenziali, compresa la libera circolazione delle persone, ha prodotto, oltre a più spiacevoli conseguenze, anche notevoli ricadute in ordine ai volumi di comunicazioni e di dati trasmessi attraverso il SUS rispetto all’anno precedente.

Se si confrontano i dati del 2019 per complessive 95.200 comunicazioni, relative a 80.407 segnalazioni e 14.257 reclami, a 277 suggerimenti e a 259 apprezzamenti, con quelli del 2020 per complessive 72.078 comunicazioni di cui 57.058 segnalazioni, 14.598 reclami, 197 suggerimenti e 225 apprezzamenti, appare evidente che i valori siano diminuiti di circa il 20% quasi esclusivamente riguardo alle segnalazioni, mentre rimangono invariati quelli relativi ai suggerimenti, agli apprezzamenti e ai reclami.

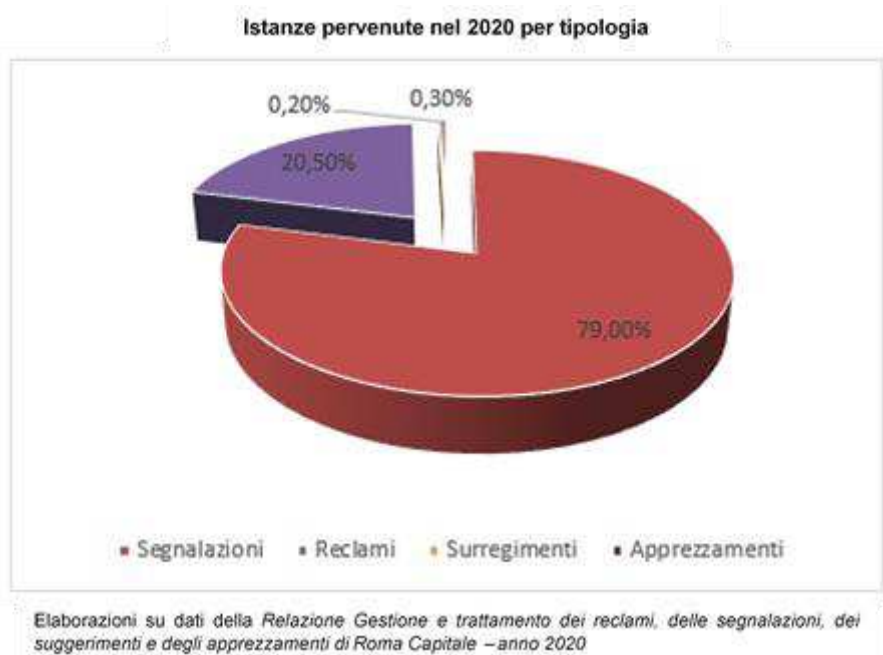
Il permanere del volume di questi ultimi reclami, in corrispondenza di specifici servizi, può denotare che l'Amministrazione, oltre al periodo di sospensione dello "sportello fisico" (salvo che per i servizi essenziali) e dei termini procedurali (art. 103 DL 18/20) dovuto al lockdown, abbia mostrato alcune difficoltà organizzative e tecniche collegate principalmente alla modalità di lavoro da remoto (agile).

Prima di procedere all'analisi in dettaglio, per canali, strutture e argomenti con le voci di tassonomia correlate, è opportuno ricordare che sebbene le segnalazioni e i reclami siano nell'attuale Regolamento (DCC n°136/05), la cui revisione seppur avviata nel 2018 è stata poi sospesa nel 2019 in attesa della realizzazione del CRM (2021), accomunate per definizione e procedura (art.1 "Per reclamo si intende ogni forma di insoddisfazione espressa nei confronti delle attività svolte dall'Amministrazione Comunale e dei servizi erogati dalla stessa, ivi compresa ogni segnalazione formale per una situazione di disagio causata da un disservizio" e artt. successivi), nel corso delle attività per l'integrazione dei vari sistemi, come ricordato nell'introduzione, si andò ad enucleare una distinzione tra le due tipologie indicate.

Infatti, come può estrapolarsi dal testo provvisorio della bozza di nuovo Regolamento (art.2), se per il reclamo si conferma il proprio carattere critico nei confronti dell'Amministrazione, quale espressione di insoddisfazione o di contestazione su servizi e/o attività (disservizio), per la segnalazione si declina invece un connotato partecipativo, quale descrizione di fatti e circostanze che potrebbero causare problemi sia nell'erogazione di servizi che nella realizzazione di attività dell'Amministrazione e della cittadinanza.

LE ISTANZE PERVENUTE NELL'ANNO 2020

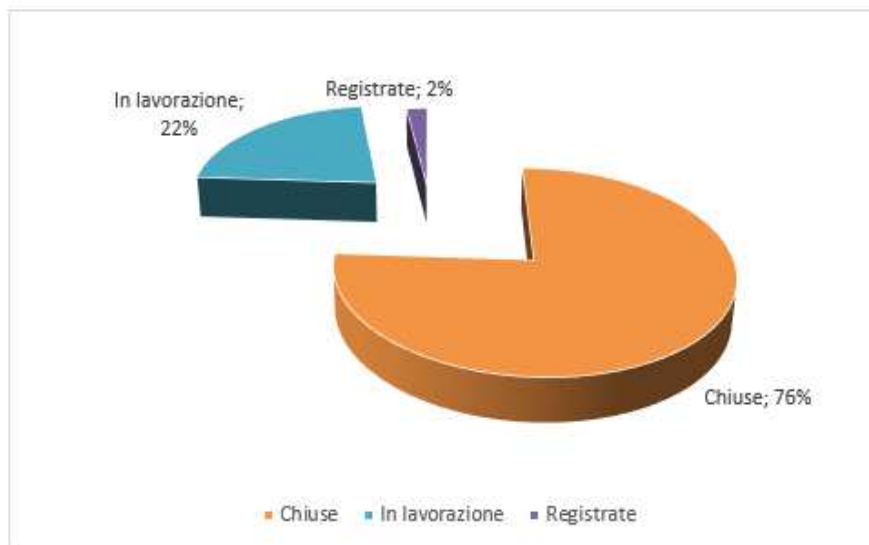
Le istanze gestite nell'anno 2020 sono state complessivamente 72.078 ripartite in 57.058 segnalazioni, 14.598 reclami, 197 suggerimenti e 225 apprezzamenti.



Lo stato complessivo delle pratiche: su 72.078 pervenute – 54620 chiuse – 16251 in lavorazione (istruttoria) - 1207 registrate (da assegnare).

Come si può notare dalle percentuali indicate, ricordando che i valori possono mutare in relazione alla data di estrazione (prima decade di gennaio 2021), il livello di efficienza del sistema di monitoraggio e di resa del servizio appare di per sé soddisfacente con una buona percentuale di chiusure delle pratiche (76%) e della fase di lavorazione (22%), residuale (2%) è invece il dato della sola presa in carico.

Stato di lavorazione istanze pervenute nel 2020



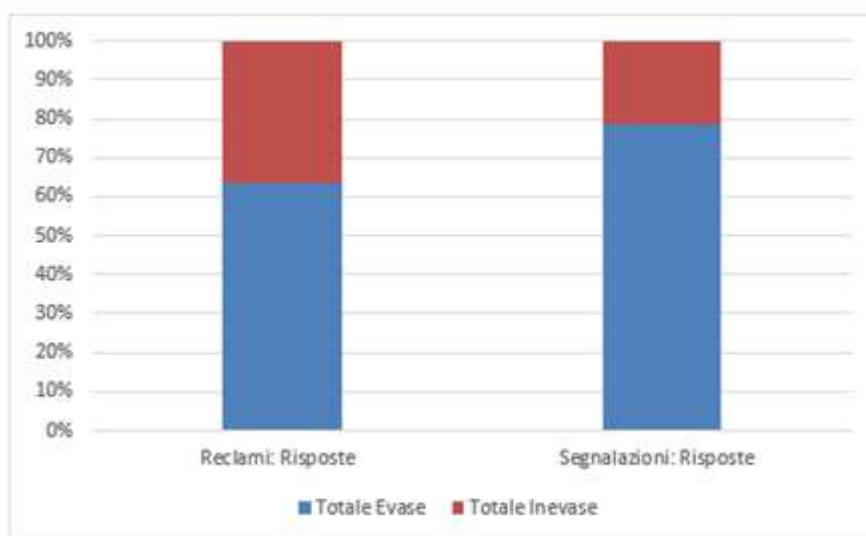
Elaborazioni su dati della *Relazione Gestione e trattamento dei reclami, delle segnalazioni, dei suggerimenti e degli apprezzamenti di Roma Capitale – anno 2020*

Altro dato significativo riguarda lo stato delle due fasi, di istruttoria e di risposta sia per i reclami che per le segnalazioni, che, è bene evidenziare, corrispondono alle molteplici procedure aperte sia verso le aziende partecipate che, all'interno dell'Ente, verso le strutture centrali e territoriali, molte delle quali prendono avvio, in ragione delle varie competenze collegate, dalla medesima comunicazione.

Bisogna tenere però in debita considerazione il fatto che per la maggior parte degli uffici centrali e locali il sistema di back office attualmente non prevede l'abilitazione in istruttoria degli uffici interni competenti nel merito alla trattazione del caso, ne consegue che gli URP-Punti di ascolto di secondo livello operano assegnandosi loro stessi l'istruttoria e inviando generalmente per mail agli uffici interessati la comunicazione relativa, rimanendo poi in attesa di riceverne riscontro per la successiva risposta da fornire al cittadino con la chiusura del caso.

Dal totale delle risposte, distinto sia tra reclami e segnalazioni che tra evase e non evase, si ricavano diverse percentuali, oltre alla media del 75 % di risposte fornite, entro e fuori termine, anche il dato del 63% di risposte evase per i reclami e del 78% per le segnalazioni.

istanze 2020 evase ed inevasse



Elaborazioni su dati della *Relazione Gestione e trattamento dei reclami, delle segnalazioni, dei suggerimenti e degli apprezzamenti di Roma Capitale – anno 2020*

Dall'analisi quindi di dettaglio sulla resa del servizio si evidenzia un elemento di criticità, quel 25% circa di mancate definizioni delle istanze che, soprattutto riguardo ai reclami, richiederebbe una maggiore attenzione da parte dell'Amministrazione.

Comunicazioni	Totali Pervenute	Evase			Inevase		
		Nei termini	Oltre i termini	Totale	Nei termini	Oltre i termini	Totale
Reclami	14.593	8424	828	9252	1166	4175	5341
Segnalazioni	57.046	39.660	5.087	44.747	1.216	11.083	12.299
Istanze	71.639	48.084	5.915	53.999	2.382	15.258	17.640

Il SUS è un sistema di acquisizione multicanale di dati e la seguente tabella indica tutti i canali utilizzati dalla cittadinanza per inoltrare le comunicazioni di cui si riportano solo quelle relative ai reclami e alle segnalazioni come esempio dei volumi registrati

Istanze x canali di trasmissione	Reclami	Segnalazioni	Totale
CRM 060606	3.012	7.645	10.944
FAX	0	3	3
Call Center	1.276	3.768	5.047
Consegna a mano	66	189	267
Posta	430	135	565
telefono	215	862	1.080
Posta Elettronica Certificata	264	656	926
Portale S.P.Q.R.	7.472	37.369	44.944
Posta Elettronica	1.858	6.419	8.302
Totale	14.593	57.046	72.078

Come è facile notare la percentuale maggiore di dati è acquisita tramite il Portale con il 62,5% del totale inseriti dal momento che la cittadinanza, verificata ormai l'agevole possibilità di contattare l'Amministrazione in modalità digitale, opta per questa via. Di seguito, viste anche le condizioni del contesto emergenziale, il canale telefonico, che ricomprende il CRM060606 (tramite trasmissione da Contac Center di dispacer all'URP/Punti di Ascolto Il livello), il Contact Center (tramite trasferimento di chiamata all'URP/P.A. Il L.) e il Telefono (diretto URP/P.A. Il L.), si conferma quale seconda scelta di contatto con il 24%, si trova poi al terzo posto, in ordine di volume, la trasmissione digitale costituita dalle mail e dalle pec con il 13%. Residuali rimangono le modalità di invio per posta ordinaria e di presentazione allo sportello.

ARGOMENTI-AREE TEMATICHE VERSO UFFICI E VERSO AZIENDE

Come si accennava il complesso delle segnalazioni pervenute tramite i diversi canali hanno ad oggetto vari argomenti e, a secondo la competenza, vengono destinate, ai sensi dell'art. 1 del vigente Regolamento, sia agli uffici interni che alle aziende partecipate, in modo alternativo e/o cumulativo.

Dai dati in possesso e riportati in tabella si possono ricavare alcune percentuali: quasi l'85% del totale risultano destinate per la lavorazione all'interno dell'Ente, di cui 19% di reclami e l'81% di segnalazioni, mentre verso l'esterno si avrà il restante 15% con il 30% di reclami e il 70% di segnalazioni.

Si evidenzia subito un primo dato sulla percentuale maggiore di reclami (disservizi) relativi alle attività delle aziende.

Inserimenti	Totali	Reclami	Segnalazioni
Verso Uffici	60.966	11.285	49.282
Verso Aziende	11.085	3.308	7.764
Totali	72.078	14.593	57.046

Le quattordici aree tematiche, qui di seguito elencate in ordine decrescente, corrispondono alla maggior parte dei servizi esposti sul Portale SPQR e rappresentano gli argomenti di più grande interesse così come evidenziato dal volume di comunicazioni ricevute da parte dei cittadini.

Aree tematiche	Totale	Reclami		Segnalazioni		Suggerimenti	Apprezzamenti
		Totali	con risposta immediata	Totali	con risposta immediata		
Opere / Manutenzione Città	36.292	10.010	4	26.183	4	63	28
Sicurezza Urbana Protezione Civile	18.791	898	0	17.863	1	27	2
Mobilità e Trasporti	7.888	462	0	7.407	1	17	1
Ambiente	4.183	879	0	3.296	1	7	0
Innovazione e Smart City	1.700	701	1	780	5	34	179
Casa e Urbanistica	789	383	0	369	0	47	0
Anagrafe e Servizi Civici	589	434	0	146	0	0	9
Commercio Impresa	567	96	0	469	0	2	0
Tributi e Contravvenzioni	266	242	0	24	0	0	0
Sociale	226	146	0	80	0	0	1
Scuola	293	212	141	80	0	0	1
Patrimonio	180	16	0	164	0	0	0
Disabilità	135	37	0	98	0	0	0
Diritti e Pari Opportunità	63	41	0	18	0	0	4

In sintesi, appare del tutto evidente che la maggior parte delle istanze avanzate dai cittadini attengano alle aree tematiche relative a settori tecnici, quali la manutenzione delle opere pubbliche in genere e la viabilità in particolare, la sicurezza e i controlli della vigilanza urbana, la mobilità come sistema e come servizio di trasporto, l'ambiente sia quale conservazione del verde che come smaltimento dei rifiuti e pulizia della città, l'accessibilità dei servizi digitali.

In dettaglio e tenuto conto della distinzione tra segnalazioni e reclami, si nota che quest'ultimi sopravanzano di numero soltanto in alcuni settori quali l'Anagrafe, Tributi e Contravvenzioni, Sociale, Scuola, Diritti e Pari opportunità, mentre sono paritari di numero in argomento Innovazione e Smart city.

In considerazione del fatto che gli argomenti di maggiore evidenza corrispondono, oltre che ai servizi erogati dalle aziende, alle attività delle Strutture centrali, al Comando del Corpo di PL e a alle Strutture territoriali (Municipi e Gruppi di PL), dove in massima parte vengono assicurare le attività di supporto e di resa diretta dei servizi, si forniscono di seguito le tabelle esplicative dei volumi di traffico dati organizzati per Aziende, per strutture centrali e territoriali. Per quest'ultime, come anticipato in premessa, il sistema di geo-localizzazione permette l'assegnazione automatica di competenza e, con le relative tabelle, si forniscono validi strumenti di rappresentazione territoriale dell'incidenza dei fenomeni registrati.

AZIENDE

AZIENDE	Totale	Reclami		Segnalazioni		Suggerimenti	Apprezzamenti
		Totali	risposta immediata	Totali	risposta immediata		
ACEA	753	187	0	566	0	0	0
AEQUA	11	5	0	6	0	0	0
AMA	9.199	2.680	2	6.508	4	0	5
ATAC	213	83	0	130	0	0	0
MULTIERVIZI	5	3	0	2	0	0	0
ROMA MOBILITA	69	25	0	42	0	2	0
ZETEMA	7	5	0	2	0	0	0
BIOPARCO	0	0	0	0	0	0	0
CAR	0	0	0	0	0	0	0
FARMACAP	0	0	0	0	0	0	0
MUSICA PER ROMA	0	0	0	0	0	0	0
TOTALE	11.085	3.308	2	7.764	4	2	5

Le comunicazioni pervenute all'Ente e destinate alle aziende vengono poi trasmesse alle stesse dagli operatori tramite PEC.

A tutt'oggi la lavorazione di quelle pervenute tramite Portale, che come visto sono la maggioranza, necessitano di due distinte operazioni che producono una duplicazione della medesima comunicazione. Una viene gestita internamente e chiusa con riscontro, un'altra viene chiusa con l'invio all'Azienda. Queste due fasi si rendono necessarie per motivi legati alla protocollazione e al tracciamento del flusso a favore dell'utenza.

Per quelle invece che pervengono tramite gli altri canali è sufficiente un'unica operazione, da effettuare tramite la gestione Esterni, con cui si trasmettono direttamente all'azienda acquisendo un unico protocollo e rilasciandone ricevuta al cittadino.

ENTE

Sebbene le comunicazioni rivolte all'Ente e lavorate per competenza risultino essere state 60.993 di cui 11.288 reclami (compresi quelli con risposta immediata), 49.290 segnalazioni (comprese quelle con risposta immediata), 195 suggerimenti e 220 apprezzamenti, bisogna sempre tenere presente che gli uffici deputati alla gestione complessiva del processo (URP e Punti di ascolto di II livello) hanno dovuto comunque movimentare, istruire e chiudere, per le ragioni indicate riguardo alle modalità operative per l'inoltro alle aziende, un volume di atti e dati pari a quello generale di 72.078 comunicazioni, ripartite in 14.598 reclami, 57.058 segnalazioni, 197 suggerimenti e 225 apprezzamenti.

Agli Uffici interni sono state poi destinate, con le modalità di cui sopra le pratiche necessitanti la fase istruttoria e dalla seguente tabella se evidenzia l'andamento.

Comunicazioni	Totali Pervenute	Evase			Inevase		
		Nei termini	Oltre i termini	Totale	Nei termini	Oltre i termini	Totale
Reclami	11.192	5.398	765	6.163	605	4.424	5.029
Segnalazioni	49.430	32.477	4.947	37.424	731	11.275	12.006
Istanze	60.622	37.875	5.712	43.587	1.336	15.699	17.035

Il totale delle istruttorie evase, sia entro che fuori il termine (30gg), rappresenta quasi il 72%, per i reclami si arriva al 55%, mentre per le segnalazioni non si raggiunge il 76%.

Strutture centrali e territoriali

Le comunicazioni gestite dalle strutture centrali sono state 25.281, mentre quelle destinate alle strutture territoriali sono state 46.799, di seguito le tabelle.

Si riportano i dati sullo stato delle comunicazioni acquisite dalle strutture centrali.

Strutture	Istanze			Chiusura	Registrazione	Lavorazione
	Totale	Reclami	Segnalazioni			
Dip. Tutela Ambientale	6.344	986	5.338	2.022	3	4.319
Dip. Sviluppo Infrastrutture Manutenzione Urbana	1.678	404	1.261	1.118	15	545
Dip. Partecipazione, Comunicazione, P.O. Gestione Reclami	749	228	521	502	22	225
Dip. Partecipazione, Comunicazione, P.O. Punti II livello e Riassegnazione	569	236	97	505	21	43
Dip. Risorse Economiche	286	266	20	280	1	5
Dip. Servizi Delegati.	482	377	104	208	142	132
Dip. Pol. Sociali	187	134	52	39	0	148
Dip. Servizi Educativi	186	157	28	167	4	15
Dip. Urbanistica	192	153	39	33	0	159
Dip. Mobilità e Trasporti	180	61	102	164	1	15
Dip. Sviluppo Economico	87	35	52	82	1	4
Dip. Trasformazione Digitale	29	10	19	15	14	0
Dip. Turismo Formazione e Lavoro	24	14	10	18	0	6
Dip. Sport e Pol. Giovanili	10	3	7	9	0	1
Dip. Attività Culturali	6	5	1	4	0	2
Gabinetto Sindaca	86	43	33	44	30	12
Polizia Locale - Comando - Centrale Operativa	14.069	20	14.049	13.863	65	141
Dip Patrimonio e Politiche Abitative	94	51	43	34	4	56
Istituzione Biblioteche	23	0	23	13	0	10
Totali	25.281	3.183	21.799	19.120	323	5.838

Come è possibile intuire vi è una stretta correlazione tra le aree tematiche maggiormente interessate e le strutture centrali competenti per materia, tra le Opere di manutenzione della città con più di 36.000 e il Dipartimento SIMU con più di 1.600 atti, oppure tra la Sicurezza urbana e Protezione civile con più di 18.000 e il Comando di PL con più di 14.000, o ancora tra l'Ambiente con più di 4.000 e il Dipartimento Tutela ambientale con più 6.000 e, per finire le evidenze in argomento, tra la Mobilità e Trasporti con quasi 8.000 dati e il Dipartimento Mobilità e Trasporti con quasi 200 istanze. In relazione a queste aree tematiche sono poi da aggiungere i dati che hanno avuto come destinatari le Aziende partecipate come l'AMA per la materia ambientale con più di 9.000 comunicazioni, o l'ATAC con più di 200 per i trasporti oppure l'ACEA per la manutenzione dell'illuminazione con più di 700 trasmissioni.

Inoltre il campo d'azione della Centrale Operativa della Polizia Locale, inserita nella struttura organizzativa del Comando Generale, si estende su tutto il territorio comunale mediante gli interventi anche delle pattuglie dislocate nei rispettivi Gruppi territoriali. Le tipologie di richieste, quasi esclusivamente segnalazioni e con carattere di urgenza, sono contrassegnate, come si vedrà analizzando le voci di tassonomia, con il punto esclamativo (!) e, pur incidendo sul territorio, sono registrate e attribuite al solo codice (RH0DO) del Comando e quindi non riferibili alle strutture decentrate (Gruppi territoriali di P.L.)

Da una prima lettura dei dati su riportati è possibile osservare che in alcune strutture di linea i reclami son pari o superiori alle segnalazioni e questo dato potrebbe già rappresentare un'anomalia se non si tenesse in debito conto che queste strutture sono deputate al rilascio diretto di servizi, se però si raffrontano anche le

percentuali delle avvenute chiusure, complessive, rispetto ai totali pervenuti, si può ricavare che in alcuni settori la gestione di queste comunicazioni è alquanto problematica.

Ad esempio il Dipartimento Tutela ambientale registra il 32% di chiusure, i dipartimenti Servizi delegati, Politiche sociali e Urbanistica hanno sia i reclami superiori alle segnalazioni che le chiusure con percentuali sensibilmente inferiori del 50%, ossia dal 43 al 17%.

Per un esame più approfondito si rimanda al successivo paragrafo relativo alle voci di tassonomia.

Si riportano i dati sullo stato delle comunicazioni acquisite dalle strutture territoriali.

Strutture	Istanze			Chiusura	Registrazione	Lavorazione
	Totale	Reclami	Segnalazioni			
Municipio I URP	2.965	1.592	1.356	1.994	18	953
Municipio II URP	3.301	499	2.786	2.212	5	1.084
Municipio III URP	2.922	1.029	1.891	1.508	12	1.402
Municipio IV URP	1.451	343	1.106	1.233	4	214
Municipio V URP	3.753	1.429	2.316	2.971	19	763
Municipio VI URP	2.187	810	1.361	1.435	36	716
Municipio VII URP	3.837	774	3.051	2.696	123	1.018
Municipio VIII URP	1.367	346	1.013	606	265	496
Municipio IX URP	2.103	500	1.591	1.626	110	367
Municipio X URP	2.841	760	2.072	1.812	2	1.027
Municipio XI URP	1.515	407	1.104	1.245	7	263
Municipio XII URP	1.526	752	767	1.157	8	361
Municipio XIII URP	1.519	406	1.106	1.425	5	89
Municipio XIV URP	2.131	1.164	956	1.791	2	338
Municipio XV URP	805	502	300	461	4	340
sub totale Municipi	34.223	11.313	22.776	24.172	620	9.431
Gruppo Polizia Locale Municipio I	1.785	16	1.769	1.716	1	68
Gruppo Polizia Locale Municipio II	1.161	9	1.152	1.033	16	112
Gruppo Polizia Locale Municipio III	874	1	873	872	1	1
Gruppo Polizia Locale Municipio IV	612	6	606	587	0	25
Gruppo Polizia Locale Municipio V	1.274	12	1.262	1.144	0	130
Gruppo Polizia Locale Municipio VI	702	6	696	402	3	297
Gruppo Polizia Locale Municipio VII	1.621	23	1.598	1.303	236	82
Gruppo Polizia Locale Municipio VIII	747	3	744	680	4	63
Gruppo Polizia Locale Municipio IX	757	4	753	733	1	23
Gruppo Polizia Locale Municipio X	728	4	724	703	0	25
Gruppo Polizia Locale Municipio XI	552	2	550	442	1	109
Gruppo Polizia Locale Municipio XII	476	3	473	462	2	12
Gruppo Polizia Locale Municipio XIII	377	4	372	374	0	3
Gruppo Polizia Locale Municipio XIV	676	3	673	661	0	15
Gruppo Polizia Locale Municipio XV	234	4	230	216	2	16
sub totale Gruppi Polizia Municipi	12.576	100	12.475	11.328	267	981
Totale	46.799	11.413	35.251	35.500	887	10.412

In relazione alle strutture territoriali bisogna prioritariamente distinguere quelle municipali che, come per i dipartimenti di linea, erogano servizi dai Gruppi di PL che sono invece preposti principalmente al controllo locale della viabilità, delle autorizzazioni amministrative, commerciali ed edilizie, e che svolgono interventi di carattere ordinario e/o programmatico. A seguire ma senza per questo giustificare la sensibile distinzione sull'esito delle attività, si riporta la relativa percentuale tenuto conto che mentre i Municipi lavorano in quota parte sia le segnalazioni che i reclami, i Gruppi quasi esclusivamente le segnalazioni.

Per i Municipi si riscontra una media di chiusure rispetto ai totali pari al 71%, per i Gruppi la percentuale sale al 90%, mentre la percentuale media complessiva si attesta al 76%.

In sostanza, rispetto alle strutture centrali, si osserva una maggiore omogeneità dei dati, considerando le differenze di cui sopra, rispetto ai valori rilevati per le strutture centrali, di linea, di staff e di supporto.

ENTE

In conclusione, al fine di fornire un quadro esauriente del sistema unico per la gestione delle segnalazioni e dei reclami è opportuno tenere conto del fatto che il Sistema avrebbe previsto un margine di miglioramento in termini di fluidità dei dati, soprattutto nei confronti delle aziende partecipate.

Tuttavia tale implementazione non ha di fatto avuto luogo, in quanto l'Ente è ormai orientato verso una nuova modalità di interazione con la cittadinanza attraverso il Programma di CRM - CDC (Citizen Relationship Management - Casa Digitale del Cittadino).

Tale sistema, la cui entrata in funzione è ad aprile 2021, coinvolgerà anche le Società Partecipate e genererà notevoli risvolti positivi sia per i cittadini, che avranno a disposizione anche la Casa Digitale per l'inoltro delle comunicazioni, sia per gli operatori, che non dovranno più come descritto in argomento, procedere alla duplicazione dei casi.

3.5.3 Indagine sulla qualità della vita e sui servizi pubblici locali - 2020

Nell'ambito delle attività di analisi finalizzate agli interventi di miglioramento della qualità dei servizi e del grado di soddisfazione dei cittadini, l'Amministrazione si è avvalsa anche del contributo specialistico di organo indipendente, l'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale, la quale ha messo a disposizione una sintesi della rilevazione di qualità percepita, che annualmente effettua, in merito allo stato dei servizi pubblici locali di Roma Capitale.

[L'Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali nella città di Roma - 2020](#) rappresenta la tredicesima edizione. Come negli anni precedenti raccoglie rilevazioni di *citizen satisfaction* volte ad approfondire mediante sondaggi di opinione – nella percezione soggettiva dei cittadini/utenti romani – il legame esistente tra il sistema dei servizi pubblici locali e la qualità della vita

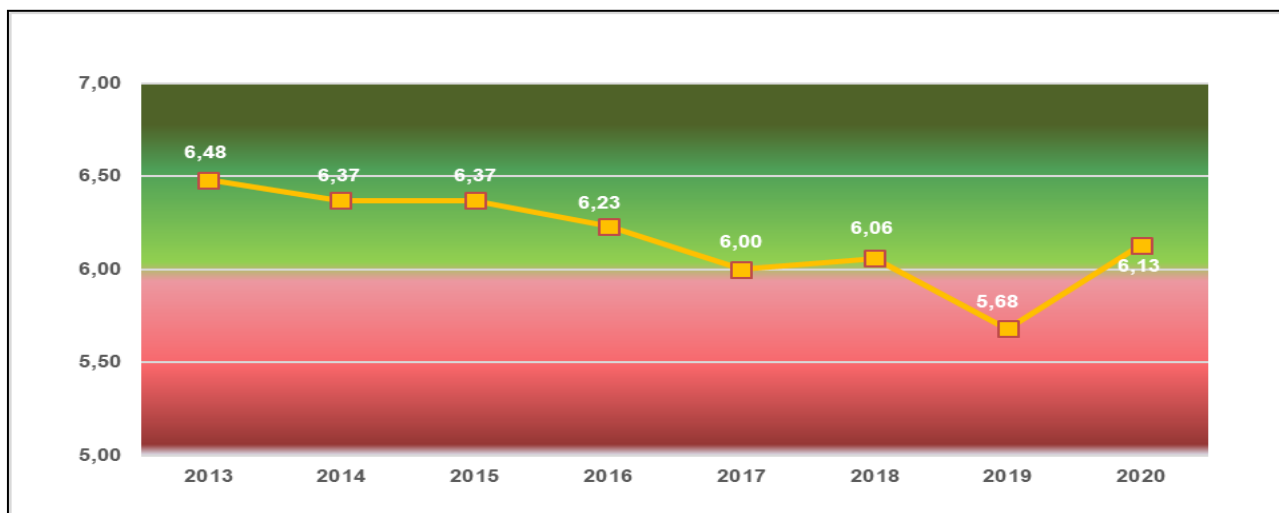
L'analisi è rivolta a un ampio ventaglio di servizi locali che interessano tutti i settori di cui, a diverso titolo e in varia misura, è responsabile l'Amministrazione Capitolina. Analogamente alle scorse edizioni, i settori oggetto di osservazione sono 18, all'interno di cinque categorie principali: 1) Trasporto pubblico; 2) Servizi a carattere universale; servizi di carattere sociale, servizi culturali, altri servizi (Servizi cimiteriali, Sosta a pagamento, Parchi e ville).

L'intero sistema dei servizi offerti dalle 22 società partecipate dal Comune di Roma è stato analizzato e monitorato seguendo un preciso e rigoroso metodo scientifico che ha messo in evidenza tutte le principali aree critiche che condizionano la qualità della vita dell'Urbe.

La soddisfazione media per i servizi pubblici locali

La Figura 3.5.3.1 mostra un indicatore sintetico di soddisfazione, non rilevato direttamente presso gli intervistati, bensì calcolato come media aritmetica dei giudizi puntuali attribuiti a tutti i singoli 18 servizi indagati. Ciò che emerge da questo indicatore, rimasto sempre nell'area della sufficienza per tutte le 10 edizioni dell'Indagine, è che dopo il massimo assoluto toccato nel 2009 la tendenza di medio periodo è stata lievemente discendente, che, a parte una lieve risalita nel 2018, lo porta fino al di sotto della sufficienza nel 2019. Rispetto a questo trend negativo fa eccezione il 2020 nel corso del quale si registra il ritorno al di sopra della sufficienza.

Figura 3.5.3.1: andamento del voto medio dei Romani sui servizi pubblici locali – Anni 2013 - 2020



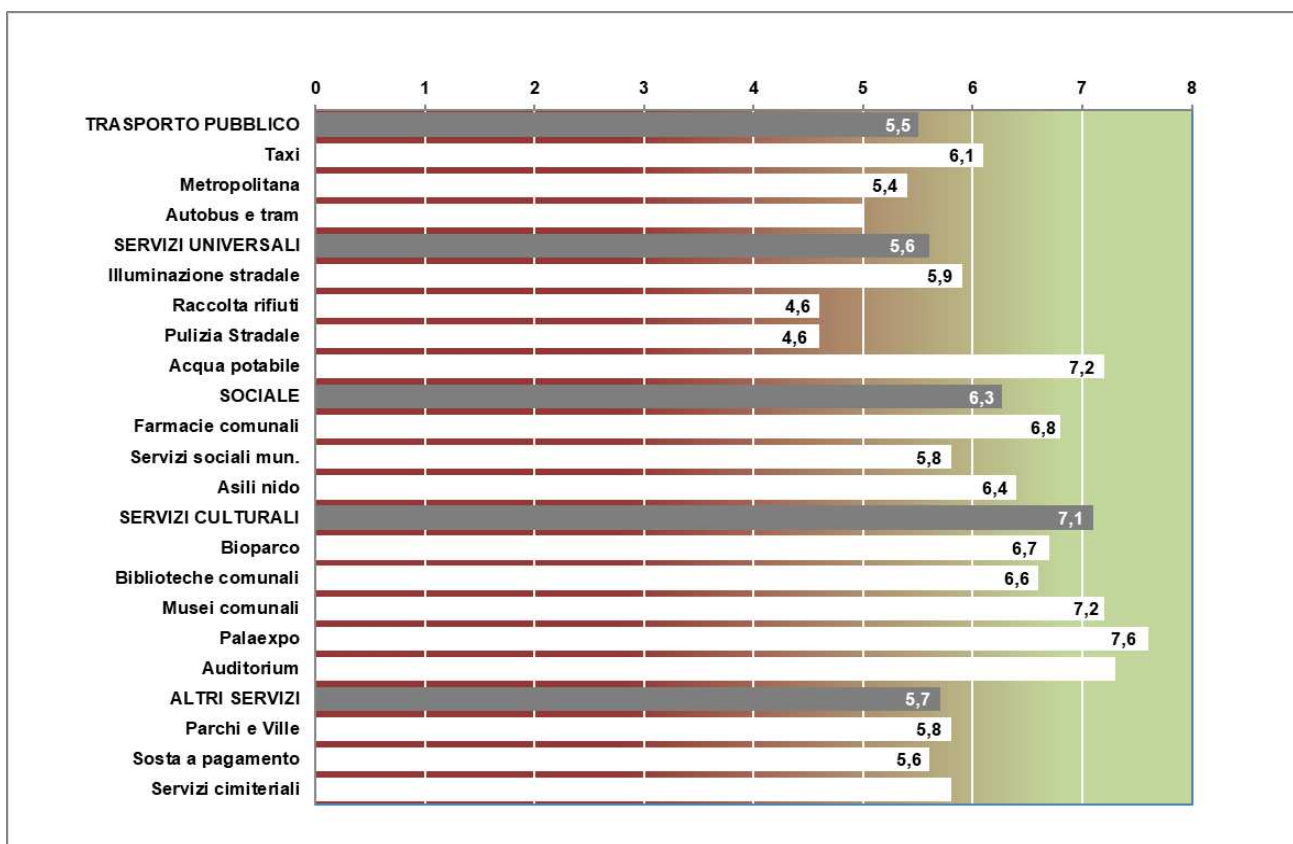
Fonte: Elaborazione su dati indagine qualità della vita e dei servizi pubblici locali di Roma – Anno 2020 - ACOS

I singoli servizi

A livello dell'intero territorio romano, il voto medio (6,13) nasconde una realtà molto diversificata anche dal punto di vista della valutazione dei singoli servizi. La Figura 3.5.3.2 mostra il voto medio assegnato dagli intervistati a ognuno dei servizi osservati, su una scala da 1 a 10.

La valutazione espressa nel 2019 dai cittadini romani sui singoli servizi pubblici locali mette in evidenza solo 8 sufficienze sui 18 servizi monitorati.

Figura 3.5.3.2: Voto medio dei Romani sui servizi pubblici locali di Roma – Anno 2020



Fonte: Elaborazione su dati indagine qualità della vita e dei servizi pubblici locali di Roma – Anno 2020 - ACOS

Dalla tabella emerge che chiaramente come fra i servizi migliori si collocano i servizi che rientrano nel settore cultura/intrattenimento (con votazioni comprese fra il 7,6 del Palazzo delle Esposizioni e dell'Auditorium e al 6,6 delle biblioteche), le farmacie comunali (6,8) e gli asili nido (6,4). Il servizio Taxi si pone appena al di sopra della sufficienza (6,1).

Appena insufficienti risultano l'illuminazione pubblica (5,9), i servizi sociali, i servizi cimiteriali e i parchi (5,8), mentre un'insufficienza più decisa viene assegnata alla sosta a pagamento (5,6) e alla metropolitana (5,4). L'insoddisfazione diventa grave per il servizio di igiene urbana con il 4,6 della pulizia delle strade della raccolta dei rifiuti.

Come detto, il voto medio calcolato partendo dai voti dei singoli servizi dopo un continuo peggioramento che lo aveva condotto fino all'insufficienza del 2019, registra una lieve risalita che lo ricolloca seppur di poco, sopra la sufficienza. Tuttavia, ai fini di un'analisi più dettagliata delle rilevazioni è opportuno esaminare l'andamento dei voti sui servizi appartenenti a comparti omogenei.

Servizi Universali

Nei servizi universali si registra un calo nel gradimento riferito all'illuminazione stradale ed una sostanziale conferma del buon livello di soddisfazione per il servizio idrico.

I servizi più critici tuttavia restano quelli di igiene urbana. Il gradimento per la pulizia delle strade e la raccolta dei rifiuti ha toccato un minimo assoluto nel 2019 (rispettivamente 2,8 e 2,7) dopo un periodo di continua e rapida diminuzione innescato dal taglio delle risorse per la pulizia (dirottate dal 2011 sulla raccolta) e dalla chiusura della discarica di Malagrotta nel 2013 (cui non è seguita la realizzazione di un'impiantistica alternativa).

Il voto che emerge dalle rilevazioni del 2020, anche se ancora lontano dalla sufficienza, riflette un miglioramento della qualità erogata rilevato già nel I trimestre, prima dell'emergenza sanitaria, nell'ambito del monitoraggio permanente previsto nel contratto di servizio e consolidato durante il lockdown a causa dell'uso meno intenso della città, della minore movimentazione e dei limiti alle attività di buona parte degli esercizi commerciali: da un lato, la combinazione di una frequentazione meno intensa della città da parte di cittadini, pendolari e turisti può aver diminuito la presenza di rifiuti minuti sulle strade; dall'altro le chiusure hanno implicato un minore e diverso carico di rifiuti da gestire nelle fasi di raccolta e trasporto; in generale, il minor traffico può aver favorito una maggiore regolarità dei servizi.

Trasporto Pubblico

Anche i servizi relativi al trasporto pubblico e alla mobilità, vedono un generale miglioramento rispetto al 2019. Il trasporto di superficie, pur rimanendo ancora nettamente insufficiente, recupera 1,2 punti rispetto all'anno precedente. La metropolitana torna vicino alla sufficienza per la prima volta dal 2016, dopo un periodo piuttosto altalenante attribuibile da un lato alle chiusure delle stazioni centrali della linea A (causate soprattutto dai guasti e dalle insufficienti manutenzioni alle scale mobili e agli ascensori), dall'altro all'apertura delle nuove linee B1 e C e al collegamento delle linee A e C a Piazza Lodi.

Anche la sosta a pagamento, dopo un decennio in cui non ha mai significativamente superato il 5, nel 2020 raggiunge quasi la sufficienza.

In generale, mentre la valutazione del taxi (servizio individuale non caratterizzato da razionamenti di domanda) ha risentito negativamente del periodo di chiusure, quelli collettivi e/o scarsi – tipicamente penalizzati dal traffico e dall'affollamento – sono stati valutati più favorevolmente durante la vigenza delle restrizioni emergenziali. Questa riflessione conferma i tempi di spostamento, la puntualità e l'affollamento delle vetture quali fattori cruciali dell'efficacia del servizio nella valutazione degli utenti.

Settore Sociale

Anche nel comparto del sociale il 2020 segna una ripresa di tutti i servizi rispetto al 2019, seguita da una nuova flessione in ottobre. Rispetto agli ultimi cinque anni, a parte i cimiteri, gli andamenti tendenziali non sono particolarmente dinamici, anche se si percepisce una flessione delle farmacie (più che sufficienti) e dei servizi municipali (insufficienti), mentre oscillano sempre al di sopra della sufficienza gli asili nido.

Servizi Culturali

I servizi culturali della Capitale, pur rimanendo tutti sopra la sufficienza, toccano un minimo di gradimento proprio nella rilevazione del 2020, proseguendo e accentuando il lieve andamento decrescente iniziato a partire dal 2016.

Il contesto delle chiusure delle strutture di servizio non può non aver influito su questa diminuzione, cui specularmente va invece in parte attribuito il miglioramento del voto assegnato ai parchi, in risalita benché non ancora sufficiente, probabilmente anche grazie al fatto che i parchi hanno consentito per primi di essere vissuti con un rischio di contagio tutto sommato stimato basso fin dall'inizio dell'emergenza.

In generale, da quanto emerso sembra di poter affermare che la possibilità di vivere in presenza i luoghi della cultura sia fondamentale per il pubblico interessato e che però gli accessi regolamentati, lungi dall'essere vissuti come una limitazione, siano reputati quasi un miglioramento delle condizioni di fruizione, con possibilità di effettuare visite programmate, svolte in sicurezza e senza i disagi dell'affollamento eccessivo.

Le principali criticità dei servizi secondo gli utenti abituali

Nella figura 3.5.3.3 sono mostrate le risultanze delle interviste agli utenti abituali¹ circa le principali criticità riscontrate nell'utilizzo di ogni servizio. Dette criticità sono state raggruppate in quattro categorie omogenee (qualità in termini di efficacia, accessibilità, costo e sicurezza), seppur declinate diversamente secondo le caratteristiche del servizio².

Figura 3.5.3.3: Le principali criticità dei servizi secondo gli utenti abituali



Fonte: Elaborazione su dati indagine qualità della vita e dei servizi pubblici locali di Roma – Anno 2020 - ACOS

In media, l'aspetto indicato più di frequente come principale criticità è la qualità dei servizi in termini di efficacia (circa 44%), mentre il 27% degli utenti abituali dichiara di non riscontrare criticità e solo un 15% denuncia un problema importante di accessibilità dei servizi. Il costo e la sicurezza sono poi indicati come problemi marginali.

Andando ad esaminare le criticità principali espresse dagli utenti abituali sui singoli servizi, si rileva che:

- fra le criticità mediamente meno rilevanti, il problema della sicurezza è ritenuto marginale in tutti i servizi e le punte sono riferite solo ai parchi (10%), alla metropolitana (11%) e all'illuminazione pubblica (13%). Il costo è ritenuto un problema rilevante per i taxi (26%), la sosta a pagamento (23%) e gli asili nido (21%).
- per i servizi di trasporto pubblico locale, la criticità principale è ravvisata nella insoddisfacente qualità del servizio (puntualità, tempi di percorrenza, comfort, affollamento, pulizia, rumore) dalla maggioranza degli

¹ La distinzione tra utente abituale ed occasionale rileva solo per i servizi c.d. "non universali". Per i servizi "universali" (servizio idrico, i servizi di igiene urbana e l'illuminazione pubblica stradale) tutti gli intervistati sono considerati utenti abituali

² Ad esempio, l'accessibilità in relazione alla sosta a pagamento o agli asili nido comunali è intesa come possibilità di trovare posto, mentre in relazione al Bioparco riguarda la facilità di raggiungere il luogo

utenti (73% per il bus e 56% per la metro); della scarsa accessibilità (numero di linee, vicinanza delle fermate, frequenza dei passaggi) si lamentano rispettivamente il 13% e il 15% degli utenti abituali, mentre gli utenti abituali che non riscontrano problemi sono il 16% per la metro e il 7% per il bus.

- fra i servizi criticati soprattutto per la qualità (in termini di pulizia, manutenzione, cura) troviamo l'igiene urbana (frequenza e livello della pulizia delle strade 80% e frequenza di raccolta e manutenzione cassonetti 79%), i cimiteri (65%), i parchi (58%) e il Bioparco (varietà di animali, servizi accessori, 49%).

- per il servizio taxi e per gli asili nido, tre quarti degli utenti abituali si dividono in modo piuttosto uniforme fra chi non rileva criticità, chi denuncia il costo eccessivo e chi si lamenta della qualità (tempi di attesa, tempi di percorrenza, comfort, pulizia per i taxi; maestri, strutture e flessibilità degli orari per gli asili); circa uno su cinque rileva invece prioritari problemi di accessibilità (numero di taxi, vicinanza dei posteggi, risposta dei radiotaxi; numero di posti al nido).

- risultati simili emergono per la sosta a pagamento (dove però l'accessibilità in termini di disponibilità di posti auto è indicata dal 28% degli utenti, mentre gli utenti non critici scendono al 18%) e per l'illuminazione pubblica (con la maggioranza degli utenti equamente distribuita fra mancanza di criticità, qualità come guasti e tempi di riparazione ed accessibilità intesa come strade non illuminate).

- tutti gli altri servizi sono caratterizzati da una prevalenza di utenti che non rilevano criticità, con punte di maggioranza assoluta per le farmacie (59%) e l'acqua potabile (58%). Fra il 35% e il 50% di utenti abituali che non riscontrano problemi troviamo le biblioteche, Palaexpo, Auditorium, i servizi sociali dei municipi e i musei.

I principali motivi di mancato uso dei servizi da parte degli utenti occasionali

Nella figura 3.5.3.4 sono riportate le risposte degli utenti occasionali, che dichiarano di utilizzare i servizi raramente o mai, alla domanda su quale sia la principale causa del mancato utilizzo. Per ovvi motivi restano fuori da tale rilevazione i quattro servizi universali.

Figura 3.5.3.4: Principali motivi di mancato utilizzo dei servizi secondo gli utenti occasionali



Fonte: Elaborazione su dati indagine qualità della vita e dei servizi pubblici locali di Roma – Anno 2020 - ACOS

La risposta più frequente al quesito è che i servizi non vengono utilizzati di più soprattutto perché gli utenti occasionali non sono interessati o non hanno bisogno di una frequenza maggiore, però uno su sette è scoraggiato dalla insufficiente accessibilità e, quasi il 29% dalla scarsa qualità ed il 17,5% dal costo; la sicurezza resta invece un aspetto marginale.

Scendendo nel dettaglio i servizi per cui la mancanza di necessità è il motivo largamente prevalente per giustificare il mancato uso o la frequentazione sporadica sono i servizi sociali dei municipi (70%) e gli asili nido (63%), le biblioteche (57%), il Palaexpo (52%) e l'Auditorium (43%).

Circa un terzo degli utenti occasionali dichiara di non avere interesse a visitare più spesso il Bioparco, né necessità di utilizzare più frequentemente i taxi o le farmacie comunali.

Solo un utente occasionale su quattro non è interessato all'utilizzo abituale della metropolitana o a visitare più frequentemente i cimiteri. In effetti, per questi servizi la causa prevalente della disaffezione è la scarsa qualità (rispettivamente 54% e 53%), come anche per l'uso degli autobus (74%) e per la frequentazione dei parchi (64%).

Il costo ritenuto elevato è la causa principale che scoraggia un uso maggiore del servizio da parte degli utenti occasionali delle strisce blu (52%), dei taxi (41%), delle farmacie e dei musei comunali (36%).

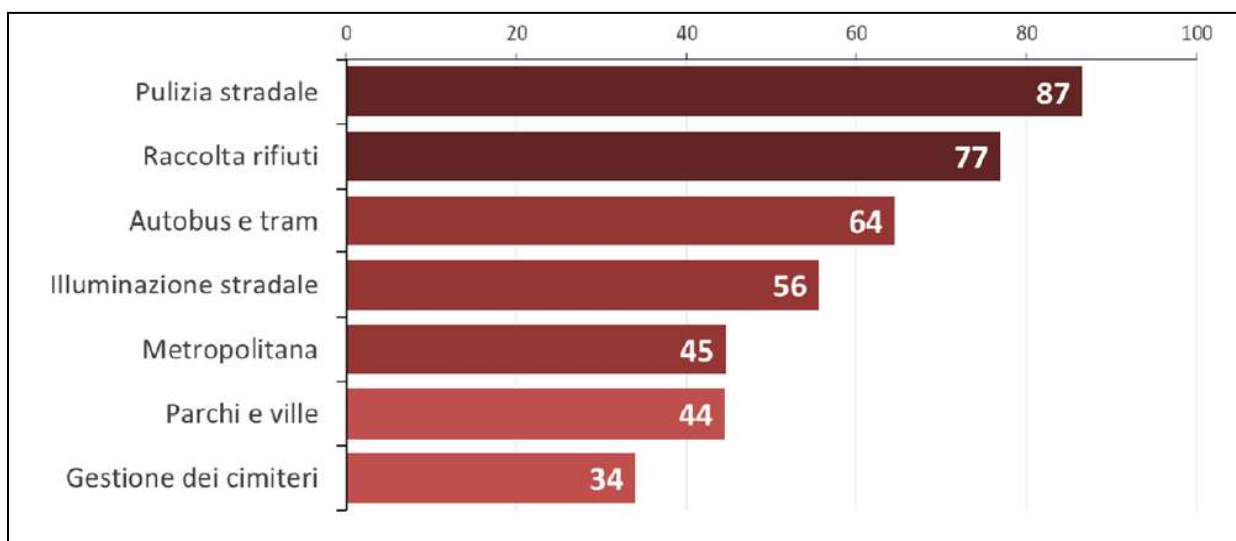
A proposito degli ultimi due servizi, va sottolineato che il servizio delle farmacie comunali non consiste nell'offrire prodotti farmaceutici a prezzo agevolato, come queste risposte sembrano suggerire; per i musei comunali, invece, sono evidentemente ancora troppo poco conosciute le varie iniziative e politiche di agevolazione dedicate ai cittadini romani (come, prima fra tutte, la MIC Card) che di fatto rendono una fruizione museale frequente quasi gratuita.

L'accessibilità sembra essere un deterrente significativo principalmente per l'uso più intenso delle biblioteche comunali, mentre per tutti gli altri servizi è indicato da un numero di utenti occasionali inferiore al 20%. A questo proposito, vale la pena di notare che la scarsa accessibilità (in termini di numero chiuso e localizzazione delle sedi) non viene significativamente segnalata dai non utenti degli asili nido, dopo essere risultata per anni una delle cause principali del mancato utilizzo, a conferma dei buoni risultati ottenuti dall'amministrazione mediante nuove politiche di gestione delle liste d'attesa.

Le priorità di intervento indicate dagli utenti

Fra le varie elaborazioni ottenute utilizzando i dati dell'indagine è piuttosto interessante l'Indice di priorità di intervento, calcolato come media armonica di tre grandezze che rappresentano il tasso di utilizzo dei servizi, il tasso di insoddisfazione degli utenti abituali e la correlazione fra la serie storica della valutazione dei singoli servizi e quella della qualità della vita a Roma.

Figura 3.5.3.5: Indice delle priorità d'intervento

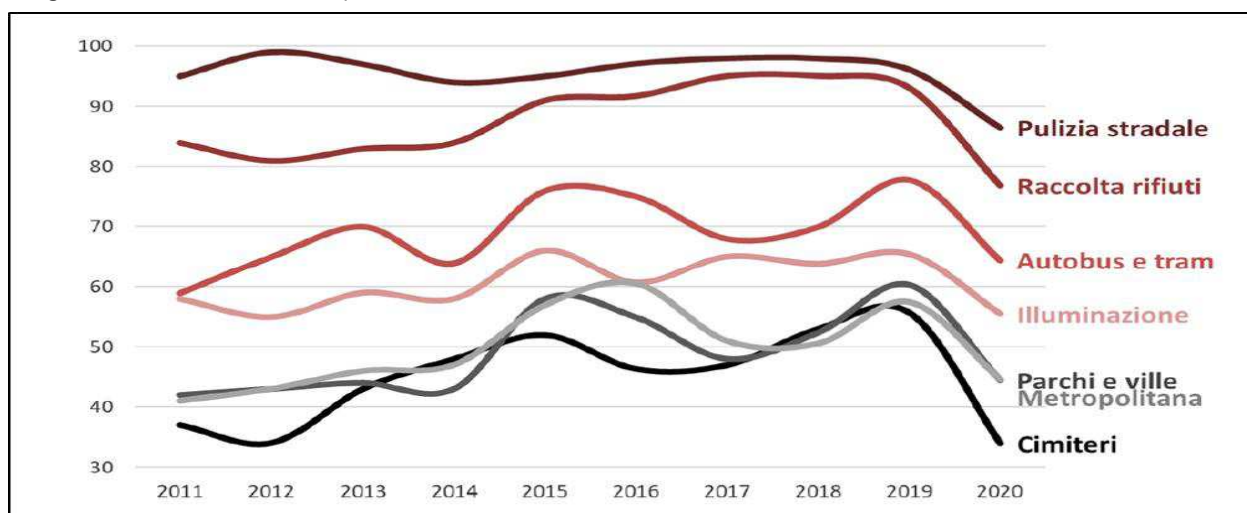


Fonte: Elaborazione su dati indagine qualità della vita e dei servizi pubblici locali di Roma – Anno 2020 - ACOS

Rispetto al 2011, anno in cui per la prima volta è stato calcolato l'indice, l'ordine resta più o meno invariato, mettendo in luce le problematiche tipiche della città, ma indicando anche che queste problematiche non sono state risolte. In questo contesto, mentre la pulizia delle strade resta stabilmente la priorità assoluta in tutto il periodo, è significativo notare quanto la raccolta dei rifiuti sia diventata via via più critica.

Per quanto riguarda il TPL di superficie, il livello di priorità segue, pur con alti e bassi, un tendenziale aumento a partire dalla necessaria riorganizzazione attuata nel 2015 e finalizzata alla razionalizzazione dei costi del servizio, che però ha comportato una diminuzione delle linee e delle percorrenze. Nello stesso anno, l'approvazione del Piano LED per l'illuminazione pubblica ha determinato un primo miglioramento della posizione del servizio, con un effetto che però nel tempo non sembra aver pienamente convinto i cittadini, che esprimono un gradimento in continuo calo

Figura 3.5.3.6: Andamento delle priorità d'intervento – Anni 2011- 2020



Fonte: Elaborazione su dati indagine qualità della vita e dei servizi pubblici locali di Roma – Anno 2020 - ACOS

Parchi e metropolitana seguono un andamento analogo, e sono caratterizzati da livelli di utilizzo simili. In generale, tenendo conto dell'immagine e della fruibilità della città, i due servizi possono essere associati rispettivamente all'igiene urbana (per il decoro in senso generale e per valorizzare un patrimonio di verde storico di rara importanza) e al TPL di superficie, in quanto eventuali interventi possono generare un'interazione positiva sui due settori prioritari e complementari.

Altro andamento notevole è quello dei servizi cimiteriali, che da un basso livello di priorità iniziale sono andati peggiorando fino a raggiungere un livello importante di attenzione; a tale situazione, l'Amministrazione ha risposto prevedendo nel contratto di servizio vigente l'esecuzione da parte dell'Agenzia di monitoraggi permanenti della qualità erogata e percepita, che saranno avviati in ottobre 2019.

Recente andamento di alcuni servizi e aspettative future

Agli intervistati di maggio 2020 è stato infine chiesto di esprimere il proprio parere circa l'andamento di alcuni aspetti della vita in città negli ultimi due anni e le aspettative per il futuro in relazione alla situazione personale. Per tutti gli aspetti indagati, eccetto il *call center* di Roma Capitale 060606, la maggioranza assoluta degli intervistati rileva un peggioramento, dal 55% del decoro urbano, alla viabilità per auto e moto (54%/52%), dai servizi pubblici (52%) alle opportunità di lavoro e alla circolazione in bici (51%); per tutti questi aspetti, inoltre, la percentuale di cittadini che rileva un miglioramento è irrisoria (inferiore al 4%). La valutazione dell'andamento del servizio 060606 è meno negativa, con una netta maggioranza di intervistati che ritiene sia rimasto uguale, ma il bilancio fra coloro che pensano sia peggiorato e coloro che pensano sia migliorato è comunque negativo.

Per quanto riguarda le aspettative della popolazione per il futuro, metà degli intervistati ritiene che la propria situazione resterà uguale e nell'altra metà i pessimisti sono quasi il doppio degli ottimisti. Tale quadro purtroppo si innesta su una situazione di partenza piuttosto complessa, così che l'aspettativa di una situazione personale invariata non può essere letta semplicemente come una risposta neutra, ma assume un carattere probabilmente in buona parte negativo, isolando ancora di più il 18% che esprime aspettative positive.

Dal punto di vista della percezione di questo difficile momento, è interessante notare come – a fronte di voti medi in aumento sulla qualità della vita e della maggior parte dei servizi a Roma rispetto all'indagine svolta nell'ultimo anno – gli intervistati del 2020 abbiano invece una percezione così prevalente di peggioramento.

4. Risorse, Efficienza ed economicità

Il Quadro macroeconomico in cui è stata calata la programmazione del triennio 2020 – 2022, formalizzato con il DUP ed il Bilancio di previsione rispettivamente approvati con Deliberazioni di Assemblea capitolina n. 97 del 17 dicembre e n 100 del 23 dicembre 2019, già presentava segnali di rallentamento dell'economia italiana, in un contesto di debolezza economica internazionale.

In questo contesto il Bilancio capitolino prevedeva una spesa corrente per l'anno 2020 di oltre 5 miliardi di euro, in aumento di 180 milioni rispetto al previsionale del 2019.

La spesa triennale per investimenti e per opere pubbliche si attestava a 1 miliardo e 214 milioni di euro, di cui 690 milioni destinati alla mobilità, 120 previsti per la manutenzione straordinaria delle strade di grande viabilità e oltre 300 milioni per gli investimenti e le opere pubbliche di competenza dei Municipi.

A marzo 2020, L'esplosione della pandemia da Covid-19, ha tuttavia cambiato le prospettive economiche future del complesso dell'Unione Europea, sia nel breve che nel lungo termine rendendo necessari interventi significativi volti ad attenuare l'impatto sociale ed economico della crisi, combattere l'insorgere di ulteriori divergenze economiche a livello UE nonché a sostenere, ai fini di una ripresa sostenibile, la convergenza e la resilienza delle economie.

La Commissione Europea, in questo scenario e nell'ambito del Quadro Finanziario Pluriennale 2021-27, ha proposto il "dispositivo per la ripresa e la resilienza proposto" (COM 2020 (408) final) quale supporto finanziario su larga scala agli investimenti pubblici e alle riforme che renderanno le economie degli Stati membri più resilienti e meglio preparate per il futuro. Il supporto finanziario prevede, fino al 31 dicembre 2024, sia prestiti a tassi favorevoli che sostegno finanziario non rimborsabile per un valore complessivo di 602.905.000.000 EUR a prezzi correnti

A livello nazionale, l'approvazione del Programma Nazionale di Riforma – allegato al DEF e deliberato dal Consiglio dei Ministri del 6 luglio 2020 ha costituito il primo passo verso la definizione operativa del Recovery Plan dell'Italia nel quadro della complessiva strategia di riforma del Paese. A seguire, subito dopo il Consiglio Europeo Straordinario del 17-21 luglio 2020 e con il coordinamento del Ministro per gli affari Europei, uno sforzo complessivo di ricognizione di interventi di investimenti e riforma, coerenti con le aree di cui all'art. 3 della proposta di regolamento - coesione economica, sociale e territoriale, transizioni verde e digitale, salute, competitività, resilienza, produttività, istruzione e competenze, ricerca e innovazione, crescita intelligente, sostenibile e inclusiva, occupazione e investimenti, e stabilità dei sistemi finanziari.

Atteso che la definizione e dei Piani per la ripresa e la resilienza ha richiesto un'attenzione particolare ai territori e ai livelli di governo locale, più vicini ai cittadini e chiamate, nel corso della crisi a garantire azioni di sostegno e supporto ai fini della ripresa economica e sociale, ha definito un proprio *Piano Industriale* che a partire dalle linee programmatiche di mandato, delineasse una strategia di sviluppo urbano resiliente e sostenibile per garantire una ripresa sociale e economica ai propri cittadini e al proprio territorio.

Il predetto Piano, costruito tenendo conto delle indicazioni per il Piano di Rilancio del Governo, contenuto nel PNR, delinea una strategia urbana per Roma Capitale che, in linea con quella nazionale del Piano di Rilancio, riguarda ambiti fondamentali per la crescita e la ripresa della Città tra i quali, mobilità intelligente integrata e riduzione delle emissioni inquinanti, miglioramento dell'efficienza dei sistemi di gestione e raccolta dei rifiuti, sostegno all'edilizia residenziale pubblica, anche attraverso l'impulso a sistemi di riqualificazione ed efficientamento energetico, infrastrutture digitali e servizi smart, mitigazione del rischio idraulico, miglioramento sismico ed energetico degli edifici scolastici, riqualificazione del patrimonio arboreo e della foresta urbana, valorizzazione culturale, sportiva e ambientale dei territori e degli spazi urbani, centri per lo sviluppo di impresa e la crescita sostenibile socio economica.

Gli interventi previsti saranno sostenuti da azioni di accompagnamento e monitoraggio che consentiranno di verificare il rispetto dei tempi, delle modalità attuative e dei risultati attesi, in linea con quanto previsto dalla proposta di regolamento 408 (2020) della Commissione Europea.

Questi interventi, sulla base delle direttrici di attuazione rappresentate nel quadro riepilogativo che segue, costituiscono il Piano Industriale di Roma Capitale. Si tratta di interventi sinergici che, per la loro complessità

e articolazione rispondono a più linee attuative, con la finalità di contribuire collettivamente allo sviluppo urbano della Città.

In questo contesto generale il Bilancio 2020 – 2022 è stato oggetto di numerose variazioni nel corso dell'anno, volte al riallineamento del quadro finanziario alle immediate esigenze causate dalla crisi.

Ad esito dell'azione amministrativa e gestionale condotta nel corso dell'esercizio consuntivo sono stati registrati i seguenti risultati.

Analisi sintetica della gestione finanziaria 2020.

Di seguito si riportano i dati di sintesi della gestione finanziaria 2020 separatamente per le entrate e le spese. Per quanto riguarda le entrate nell'esercizio 2020, si registrano i seguenti dati di sintesi:

Tabella 4.1 – Dati di sintesi relativi alle Entrate della gestione finanziaria 2020

Entrate	Previsioni iniziali	Previsioni definitive	Accertamenti	Riscossioni in competenza	% riscossioni su accertamenti	% di realizzazione delle previsioni	% di formazione dei residui da competenza
FONDO PLURIENNALE VINCOLATO - PARTE CORRENTE	5.423.680,94	50.414.632,65					
FONDO PLURIENNALE VINCOLATO - PARTE IN CONTO CAPITALE	165.047.242,69	824.116.970,84					
AVANZO DI AMMINISTRAZIONE	0,00	1.079.175.749,40					
ENTRATE CORRENTI DI NATURA TRIBUTARIA, CONTRIBUTIVA E PEREQUATIVA	2.952.264.317,75	2.686.076.759,91	2.777.657.313,67	1.812.418.838,10	65,25	103,41	34,75
TRASFERIMENTI CORRENTI	1.032.454.747,59	1.531.061.410,00	1.506.620.060,03	1.315.592.515,49	87,32	98,40	12,68
ENTRATE EXTRATRIBUTARIE	1.061.646.409,92	923.731.169,86	752.562.852,78	381.129.921,01	50,64	81,47	49,36
ENTRATE IN CONTO CAPITALE	282.207.752,00	575.794.841,39	193.311.124,24	138.778.491,67	71,79	33,57	28,21
ENTRATE DA RIDUZIONE DI ATTIVITA' FINANZIARIE	399.857.690,49	414.418.017,51	70.166.575,44	48.337,41	-99,93	-83,07	99,93
ACCENSIONE PRESTITI	390.450.317,38	262.299.860,41	70.159.426,19	70.159.426,19	0,00	-73,25	0,00
Totale titoli I a VI	6.118.881.235,13	6.393.382.059,08	5.370.477.352,35	3.718.127.529,87	69,23	84,00	30,77
ANTICIPAZIONI DA ISTITUTO TESORIERE/CASSIERE	300.000.000,00	1.200.000.000,00	0,00	0,00			
ENTRATE PER CONTO TERZI E PARTITE DI GIRO	4.707.344.755,59	4.737.052.478,41	1.189.975.569,61	1.156.225.437,79			
Totale Titoli	11.126.225.990,72	12.330.434.537,49	6.560.452.921,96	4.874.352.967,66			
Totale generale delle entrate	11.286.696.914,35	14.284.141.890,38	6.560.452.921,96	4.874.352.967,66			

Fonte: Relazione al Rendiconto 2020 - Analisi finanziaria

Il Fondo pluriennale vincolato rappresenta l'ammontare delle risorse già accertate negli esercizi precedenti destinate al finanziamento di obbligazioni passive dell'ente esigibili nell'esercizio 2020 e negli esercizi successivi a quello in cui è accertata l'entrata.

L'analisi dei titoli di entrata di parte corrente (primi tre Titoli dell'entrata) evidenzia, la percentuale di realizzazione degli accertamenti rispetto alle previsioni, la percentuale di riscossione rispetto agli accertamenti ed il conseguente tasso di formazione dei residui attivi derivanti dalla competenza.

L'accantonamento al Fondo crediti dubbia esigibilità (FCDE), relativamente alle entrate correnti con esclusione delle entrate da altre Amministrazioni pubbliche evidenziate tra le entrate da Trasferimenti non soggette a svalutazione, è stato complessivamente pari a 398,35 mln di euro. Tale importo è evidenziato nella posta contabile stanziata tra le spese correnti. Tra gli accantonamenti possiamo distinguere quelli riferibili agli accantonamenti per i proventi da contravvenzioni per violazione al codice della strada (100,6 mln di euro) e per altre poste di difficile realizzazione (297,7 mln di euro).

Con riferimento alle spese si registrano, nell'esercizio 2020, i seguenti dati di sintesi

Tabella 4.2 – Dati di sintesi relativi alle Spese della gestione finanziaria 2020

Spesa	Previsioni iniziali	Previsioni definitive (A)	Impegni (B)	Fondo Pluriennale Vincolato accantonato per impegni/anni successivi (C)	Economie (A-B-C)	% di realizzazione delle previsioni (B+C)/A	Pagamenti in competenza	% Pagamenti su Impegni	% di formazione dei residui da competenza
U.1 - SPESE CORRENTI (A) netto dei Fondi non impegnabili)	4.602.417.018,62	4.942.101.285,13	4.497.124.653,33	77.679.550,19	367.297.081,61	92,57	3.524.775.246,34	78,38	21,62
U.2 - SPESE IN CONTO CAPITALE (a) netto dei Fondi non impegnabili)	765.305.312,07	2.250.267.446,65	381.430.428,88	838.323.291,92	1.030.513.725,85	54,20	171.272.629,96	44,90	55,10
U.3 - Spese per incremento attività finanziarie	399.857.590,49	414.928.017,51	70.159.425,19	-	344.768.591,32	16,91	70.159.425,19	100,00	-
U.4 - Rimborsi Prestiti	47.868.917,74	20.148.584,37	20.148.584,37	-	-	100,00	20.148.584,37	100,00	-
Totale titoli I a IV	6.816.448.938,92	7.827.446.350,88	4.988.888.092,77	816.002.842,11	1.742.678.388,78	77,16	3.788.966.888,88	76,20	23,80
U.5 - Chiusura Anticipazioni ricevute da Istituto tesoriere/cassiere	300.000.000,00	1.200.000.000,00	-	-	-	-	-	-	-
U.7 - Uscite per conto terzi e partite di giro	4.707.344.755,59	4.737.052.478,41	1.189.975.589,61	-	3.547.076.908,80	-	1.077.136.350,60	90,52	9,48
TOTALE TITOLI	10.822.788.894,51	19.584.487.812,07	6.168.888.882,38	816.002.842,11	6.288.868.307,58		4.883.482.237,48	80,52	8,48
U.0 - DISAVANZO DI AMMINISTRAZIONE	28.438.347,10	28.438.347,10							
FONDO DI RISERVA	22.660.568,51	308.743,70							
FONDO CREDITI DUBBIA ESIGIBILITÀ	391.538.104,23	398.357.626,93							
ALTRI FONDI	21.265.200,00	292.539.360,58							
TOTALE GENERALE DELLE SPESE	11.288.888.914,36	14.284.141.890,38	8.168.888.882,38	816.002.842,11	6.288.868.307,58		4.883.482.237,48		

Fonte: Relazione al Rendiconto 2020 - Analisi finanziaria

Le previsioni di bilancio, con la distinzione delle poste non impegnabili relative al disavanzo e ai fondi accantonati, comprendono il valore degli stanziamenti di spesa assegnati alle Strutture per l'esercizio 2020 nonché il valore delle obbligazioni passive maturate negli esercizi pregressi e finanziati da Fondo pluriennale vincolato esigibili nel 2021 e negli esercizi successivi (colonna C).

Gli impegni, colonna "B", riguardano obbligazioni passive esigibili nel 2020, assunte negli esercizi pregressi e nell'esercizio in corso.

Il Fondo pluriennale vincolato "accantonato", colonna "C", è costituito da: la quota destinata al finanziamento di obbligazioni passive maturate nel 2020 ed esigibili nelle annualità future; la quota proveniente da esercizi precedenti destinata a finanziare obbligazioni passive maturate negli esercizi pregressi ma esigibili negli esercizi successivi al 2020 (quest'ultimo compreso nel FPV di entrata); Le economie sono determinate dalla differenza tra le previsioni definitive e gli impegni dell'esercizio sommato al fondo pluriennale vincolato destinato a finanziare le obbligazioni passive esigibili negli esercizi successivi al 2020.

L'analisi complessiva dei titoli di spesa più significativi dal I al IV evidenza, come meglio specificato in seguito, le percentuali di realizzazione degli impegni rispetto alle previsioni ed il tasso di formazione dei residui della competenza.

Le poste riportate dopo il "TOTALE DEI TITOLI" evidenziano:

- la quota annuale di ripiano del disavanzo di amministrazione derivante dal riaccertamento straordinario operato sui residui 2014 e retro con riferimento alla data del 1 gennaio 2015, approvato dalla Giunta Capitolina con deliberazione n. 130 del 30 aprile 2015. A tale proposito si richiama la deliberazione dell'Assemblea Capitolina n. 30 del 15 giugno 2015 che, ai sensi del Decreto del Ministero dell'Interno 2 aprile 2015, ha approvato il ripiano del citato disavanzo pari ad euro 85 3,2 mln in quote costanti di 28,4 mln

in 30 esercizi, a decorrere dall'esercizio finanziario 2015. Con tale deliberazione l'Assemblea ha disposto il finanziamento del disavanzo con "la quota destinata genericamente agli investimenti all'uopo svincolata facendo ricorso, per la parte eventualmente non coperta, alla contrazione delle spese correnti e/o all'adozione di tutte le azioni finalizzate al conseguimento di avanzo disponibile";

- l'accantonamento al fondo di riserva non utilizzato nell'anno;
- l'accantonamento al Fondo crediti di dubbia esigibilità, di cui si è detto in precedenza;
- l'accantonamento al Fondo passività potenziali

Per correttezza di analisi, si chiarisce che l'importo delle previsioni della spesa corrente è stato depurato del valore del Fondo crediti dubbia esigibilità, del Fondo passività potenziali e del Fondo di riserva non utilizzato.

Nel seguente grafico, per l'esercizio 2020 si evidenziano - per ciascun titolo di spesa - le previsioni definitive, gli impegni di competenza e i correlati pagamenti.

Risultato della gestione di competenza 2020.

Nella tabella seguente vengono riportati i dati di sintesi del Risultato della gestione di competenza di Roma Capitale per l'esercizio 2020:

Tabella 4.3 – Il Risultato della gestione di competenza 2020

RISULTATO DELLA GESTIONE DI COMPETENZA 2020		
Utilizzo avanzo di amministrazione	+	1.079.175.749,40
Fondo pluriennale vincolato in entrata (parte corrente e parte in conto capitale)	+	874.531.603,49
Totale Accertamenti	+	6.560.452.921,96
Disavanzo di amministrazione	-	28.438.347,10
Totale Impegni	-	6.158.838.662,38
Fondo pluriennale vincolato accantonato - parte spesa (Impegni imputati agli esercizi successivi finanziati con il FPV - parte corrente e in conto capitale)	-	916.002.842,11
Avanzo di competenza		1.410.880.423,26

Fonte: Relazione al Rendiconto 2020 - Analisi finanziaria

La rappresentazione del risultato della gestione della competenza di cui al D.Lgs 118/2011 evidenzia con il segno positivo, oltre gli accertamenti dell'esercizio, anche le poste che - pur non essendo contabilmente accertabili in ragione della loro natura - costituiscono comunque fonte di finanziamento della spesa.

Si tratta in particolare del Fondo Pluriennale Vincolato (FPV) in entrata, attraverso il quale si assicura la copertura alle spese impegnate negli esercizi precedenti e imputate all'esercizio in corso di rendicontazione. Parte delle risorse viene invece rinviata agli esercizi futuri attraverso il FPV accantonato - parte spesa - in relazione alla esigibilità negli esercizi successivi a quello considerato dell'obbligazione passiva perfezionata

Altra posta non accertabile è costituita dall'avanzo di amministrazione utilizzato, che costituisce anch'esso una fonte di finanziamento delle spese dell'esercizio in corso di rendicontazione.

Nel risultato di gestione è riportata, con segno negativo, la quota pari a 28,4 milioni di euro, costituita dal rateo annuale del disavanzo rilevato a seguito dell'operazione di riaccertamento straordinario, da ripianare con rate costanti in 30 esercizi, a decorrere dall'esercizio 2015.

La tabella di seguito riportata evidenzia l'andamento del risultato della gestione di competenza dal primo esercizio di applicazione del principio contabile finanziario di cui al D.Lgs 118/2011.

Tabella 4.4 – andamento del Risultato della gestione di competenza - anni 2016/2020

ANDAMENTO RISULTATO GESTIONE DI COMPETENZA						
		2016	2017	2018	2019	2020
Utilizzo avanzo di amministrazione	+	503.676.327,83	490.390.793,23	784.723.702,89	488.193.323,25	1.079.175.749,40
Fondo pluriennale vincolato in entrata (parte corrente e parte in conto capitale)	+	731.962.547,13	708.130.828,97	705.878.008,69	763.301.007,84	874.531.603,49
Totale Accertamenti	+	10.941.611.425,34	9.532.323.348,84	6.173.195.003,12	6.960.795.246,59	6.560.452.921,96
Disavanzo di amministrazione	-	28.438.347,10	28.438.347,10	28.438.347,10	28.438.347,10	28.438.347,10
Totale Impegni	-	10.421.354.937,92	8.723.145.077,08	5.864.868.493,59	6.182.445.404,78	6.158.838.682,38
Fondo pluriennale vincolato accantonato - parte spesa (Impegni imputati agli esercizi successivi finanziati con il FPV - parte corrente e in conto capitale)	-	708.130.828,97	705.878.008,69	763.301.007,84	874.531.603,49	916.002.842,11
Avanzo di competenza		1.019.326.186,31	1.273.383.538,17	1.007.188.876,17	1.126.874.132,33	1.410.880.423,26

Fonte: Relazione al Rendiconto 2020 - Analisi finanziaria

All'interno del risultato di gestione, si distinguono le componenti derivanti dalla gestione dell'esercizio, riconducibile al saldo tra accertamenti e impegni registrati nell'esercizio considerato, e dalla gestione di esercizi pregressi e futuri, evidenziata dal saldo tra risorse provenienti da esercizi pregressi e risorse destinate a esercizi futuri. Tale distinzione è evidenziata nel prospetto sotto riportato.

Tabella 4.4.1 – andamento del Risultato della gestione di competenza - anni 2016/2020

ANDAMENTO RISULTATO GESTIONE DI COMPETENZA						
		2016	2017	2018	2019	2020
Saldo tra risorse derivanti da esercizi pregressi e risorse destinate ad esercizi successivi	+	527.508.045,99	492.643.613,51	727.300.703,74	376.962.727,60	1.037.704.510,78
Saldo accertamenti/impegni	+	520.256.487,42	809.178.271,76	308.326.519,53	778.349.751,83	401.614.259,58
Disavanzo di amministrazione	-	28.438.347,10	28.438.347,10	28.438.347,10	28.438.347,10	28.438.347,10
Avanzo di competenza		1.019.326.186,31	1.273.383.538,17	1.007.188.876,17	1.126.874.132,33	1.410.880.423,26

Fonte: Relazione al Rendiconto 2020 - Analisi finanziaria

Analisi del quadro economico finanziario 2020 e prospettive future.

Appare opportuno esaurire la rappresentazione del quadro economico finanziario 2020 di Roma Capitale segnalando i risultati dell'analisi condotta da *Standard & Poor's* sui conti dell'Amministrazione capitolina.

Nei primi mesi 2021 la società statunitense, specializzata nella valutazione del rischio di credito, ha espresso un giudizio positivo sulle prospettive di affidabilità economico-finanziaria di Roma Capitale, cambiando l'*outlook* da negativo a stabile.

Secondo la società Roma ha rafforzato la sua posizione finanziaria, riducendo la possibilità di indebolimento, anche grazie al lavoro svolto sulle sue aziende partecipate più grandi: i rischi potenziali riconducibili alle società municipalizzate sono diminuiti con l'apporto di risorse ad AMA e ATAC anche a fronte dell'implementazione dei piani di risanamento.

L'analisi evidenzia anche che Roma trae beneficio da una ricchezza relativamente alta e da un quadro istituzionale che è stato di grande supporto. La città ha una buona liquidità a fronte anche dei debiti risalenti al passato.

Le prospettive stabili inducono a ritenere che la prevista ripresa economica dell'Italia, insieme al forte sostegno finanziario del governo centrale e dell'UE, aiuterà Roma a soddisfare le sue esigenze di finanziamento senza accumulare ulteriore debito.

La società conclude che se Roma continuerà nel percorso intrapreso, adottando una disciplina finanziaria ancor più rigorosa sia sulle entrate che sulle spese, in particolare migliorando il controllo dei costi e la riscossione delle entrate, aumentando il livello dei servizi forniti e implementando un controllo proattivo sistematico sulle società di sua proprietà, il giudizio di rating potrebbe migliorare ulteriormente.

Dall'analisi di *Standard & Poor's* emerge in sostanza che, nonostante l'anno sia stato così difficile per il contesto economico cittadino, a causa della pandemia, il bilancio di Roma Capitale ha mostrato un buon livello di resilienza e una governance più solida sulle più grandi società partecipate.

5. Pari opportunità e Bilancio di Genere

L'adozione del Piano delle Azioni Positive (di seguito PAP) trova fondamento nel D.lgs. 198/2006 che ha previsto che le Amministrazioni Pubbliche predispongano piani di azioni positive di durata triennale, volti a rimuovere gli ostacoli alla piena realizzazione della pari opportunità di lavoro e nel lavoro tra uomini e donne.

Con il D.lgs. 150/2009 è stata accentuata l'importanza del principio delle pari opportunità, inserendo le attività di promozione della pari opportunità nel novero degli ambiti di misurazione e valutazione della performance organizzativa delle Amministrazioni Pubbliche.

Tale percorso si conclude con la direttiva n. 2/2019 del Dipartimento della Funzione Pubblica che ha dettato le linee guida per le PP.AA. in materia di promozione delle parità e delle pari opportunità e, tra le altre cose, ha previsto l'inserimento del PAP nel Piano delle Performance.

In ottemperanza alla predetta cornice normativa, Roma Capitale ha provveduto a correlare gli obiettivi previsti per il 2020 nell'ambito del PAP 2019 – 2021, adottato con Deliberazione di Giunta Capitolina n. del al ciclo della performance 2020, includendo gli esiti della rilevazione sul grado di realizzazione delle azioni definite nel PAP nell'ambito di misurazione della performance di Ente definita nel PEG-Piano delle Performance 2020-2022.

Rispetto a tale implementazione, tuttavia, corre l'obbligo di rappresentare che l'insorgere della pandemia da Covid-19 ed il conseguente contesto emergenziale in cui l'Amministrazione è stata costretta ad operare ha imposto l'interruzione di molte delle attività previste per il 2020 nel Piano delle Azioni Positive, rendendo di fatto non misurabili in modo attendibile i risultati conseguiti.

Per effetto del particolare contesto operativo e del conseguente necessario ricorso al lavoro da remoto, solo alcuni degli obiettivi prefissati al 31 dicembre 2020 sono stati pienamente conseguiti. In molti casi è stato necessario arrestare le attività e rinviarle al PAP di futura adozione.

Per le ragioni sovraesposte l'Amministrazione ha ritenuto corretto non considerare i risultati delle azioni definite nel 2020 nell'ambito del PAP ai fini della misurazione della performance di Ente.

Premesso quanto sopra, di seguito viene in ogni caso fornita, in forma sintetica, la rappresentazione dell'attività svolta e dei risultati conseguiti in relazione agli obiettivi previsti per il 2020 nell'ambito del Piano delle Azioni Positive di Roma Capitale (PAP) 2019 – 2021, approvato con Deliberazione di Giunta Capitolina, n. 253/2018.

Per una più dettagliata descrizione delle attività svolte si rinvia alla Relazione sullo stato di stato di attuazione delle azioni del PAP predisposta dall'Ufficio Pari opportunità e pubblicata sul sito istituzionale dell'Ente.

Le azioni 2020 definite nel Piano Azioni Positive 2019-2020

Il Piano delle Azioni Positive 2019-2021 ha confermato l'attenzione ai principi di conciliazione, contrasto alle discriminazioni, promozione della cultura di genere e della valorizzazione delle differenze, dando inoltre risalto ai temi del benessere e della sicurezza lavorativa, come previsto dal d. lgs n. 81/2008.

Il Piano è articolato in 6 aree di intervento:

- 1) Studi e Ricerche;
- 2) Potenziamento del Comitato Unico di Garanzia;
- 3) Promozione e sostegno alla cultura delle Pari Opportunità;
- 4) Conciliazione tempi di vita-lavoro
- 5) Benessere, Salute Organizzativa e Ambiente di Lavoro;
- 6) Integrazione e valorizzazione delle competenze.

Queste sei aree di intervento si esplicitano in 11 azioni positive, che contengono 20 progetti, alcuni dei quali hanno coinvolto, a vario titolo, diversi uffici dell'Amministrazione Capitolina, mentre altri derivano dal concorso di idee "Buone pratiche In Comune" (ex art. 35 CCDI)

Di seguito viene riportata in forma tabellare la pianificazione delle azioni 2020 definite nel PAP 2019-2021 con l'indicazione, per ciascuna di esse del grado di raggiungimento al 31 dicembre 2020.

Pianificazione delle azioni 2020 definite nel Piano di azioni positive 2019-2021 di Roma Capitale

Area Intervento	Obiettivi	Azioni	Progetto	SAL 31/12/2020
Studi e ricerche	Acquisire una conoscenza approfondita della situazione lavorativa nell'Ente finalizzata a favorire per le pari opportunità la rimozione degli eventuali ostacoli ed una efficace applicazione della normativa	Analisi e Indicatori di genere. Relazioni e report statistici	Relazione annuale stato delle politiche di genere e di pari opportunità al 31/12/2019	Raggiunto
		Ricerche finalizzate a favorire le pari opportunità	Ricerca sulla percezione della discriminazione diretta e indiretta. (costituzione di un questionario)	Parzialmente Raggiunto
Potenziamento del CUG	Potenziare il ruolo e l'azione del Comitato Unico di Garanzia attraverso la promozione dello stesso all'interno e all'esterno dell'Ente.	Potenziare la comunicazione del CUG verso i dipendenti di Roma Capitale e i cittadini	Migliore conoscenza del CUG (sperimentazione di altre forme di comunicazione)	Parzialmente Raggiunto
Promozione e sostegno della cultura delle Pari Opportunità	Promuovere la cultura della parità, delle pari opportunità e delle politiche di genere. Promuovere politiche volte a contrastare le discriminazioni relative all'orientamento sessuale, alla condizione di disabilità, all'orientamento religioso, per favorire l'instaurarsi di comportamenti basati sul rispetto della individualità di ciascun lavoratore	Campagne informative di promozione delle Pari Opportunità e attivazione di percorsi formativi/informativi sui temi delle discriminazioni	Promozione della cultura delle Pari opportunità (attraverso seminari, strumenti di comunicazione, etc)	Parzialmente Raggiunto
		Promozione delle politiche volte a contrastare le discriminazioni relative alle disabilità	Corso di formazione "RomaAble" per la sensibilizzazione alla comunicazione ai sordi	Parzialmente Raggiunto
			Progetto "SensoComune" per la diffusione di attività della Sovrintendenza riservate a persone con disabilità (monitoraggio semestrale)	Raggiunto
		Promozione della tutela e della dignità delle donne e degli uomini sul lavoro	Istituzione della/del Consigliera/e di Fiducia di Roma Capitale (individuazione e operatività di tale figura)	Parzialmente Raggiunto
Conciliazione dei tempi di vita-lavoro	Favorire l'adozione di politiche di conciliazione del tempo di lavoro, per una migliore ripartizione delle responsabilità professionali e sociali	Applicazione diritti e strumenti di flessibilità lavorativa	Flessibilità lavorativa (articolazione dettagliata del progetto, informazione ai dipendenti/dirigenti e acquisizione delle istanze)	Parzialmente Raggiunto
			Lavoro agile (valutazione costi e impatto)	Parzialmente Raggiunto
			Telelavoro (monitoraggio - avvio del progetto)	Parzialmente Raggiunto
Benessere e Salute organizzativa e ambiente di lavoro	Migliorare la salute organizzativa e la qualità dell'ambiente di lavoro	Potenziamento dello sportello d'ascolto	Azioni di orientamento professionale per il reinserimento del personale educativo-scolastico dichiarato temporaneamente inidoneo (D. Lgs. 81/08). (attivazione dei percorsi formazione on the job)	Parzialmente Raggiunto
			Campagna informativa Sportello di Ascolto (monitoraggio dei servizi e reiterazione informativa)	Raggiunto
			Azioni di miglioramento per il benessere lavorativo del personale educativo-scolastico (prosecuzione attività e monitoraggio risultati)	Parzialmente Raggiunto
			Sviluppo delle risorse psicosociali nei lavoratori del Corpo di Polizia Locale di Roma Capitale (analisi dei risultati, realizzazione degli interventi e rafforzamento delle competenze trasversali)	Parzialmente Raggiunto
			Azioni di accompagnamento ai servizi specialistici (avvio delle attività e monitoraggio)	Parzialmente Raggiunto
		Accoglienza personale disabile	Potenziamento della Rete dei Referenti della Salute Organizzativa e istituzione dei Disability Manager Locali (monitoraggio)	Raggiunto
		Promozione sani stili di vita – attenzione organizzativa e individuale verso sani stili di vita, promuovendo iniziative per agevolare informazione e consapevolezza nell'ottica della prevenzione e del benessere della tutela e della dignità delle donne e degli uomini sul lavoro	Progetto "Benessere in Comune" per la promozione di diverse attività che migliorino le condizioni della salute organizzativa e benessere dei lavoratori (verifica progetto)	Raggiunto
Integrazione e valorizzazione competenze	Integrare le competenze dei dipendenti agevolando l'incontro intergenerazionale e l'attivazione di procedimenti trasparenti di valorizzazione delle professionalità dei medesimi	Valorizzazione delle competenze dei dipendenti	Progetto "banca delle competenze – piattaforma L.I.S.A. "	Raggiunto
			Video storytelling per raccontare le attività dell'Amministrazione (verifica del progetto)	Parzialmente Raggiunto
			Progetto "Sperimentando IN COMUNE", attraverso cui le Insegnanti/educatrici formate presso il Dipartimento di Neuroscienze trasferiscono le competenze acquisite nell'ambito delle scuole/nidi del Municipio II (avvio di ulteriori attività)	Parzialmente Raggiunto

Rispetto agli obiettivi prefissati nel 2020, riportati nella precedente tabella, si fornisce di seguito una breve relazione sulle attività realizzate e sui risultati conseguiti con riferimento alle 6 aree d'intervento.

Area d'intervento 1) Studi e Ricerche

L'area di intervento 1) si poneva come obiettivo quello di acquisire una conoscenza approfondita della situazione lavorativa nell'Ente finalizzata a favorire per le pari opportunità la rimozione degli eventuali ostacoli ed una efficace applicazione della normativa.

A tal fine sono state poste in essere due azioni:

- l'azione **analisi e Indicatori di genere** la quale al 31 dicembre può dirsi pienamente realizzata con la pubblicazione sulla pagina web dedicata e il contestuale invio alla Commissione Pari Opportunità della *“Relazione annuale sullo stato delle politiche di genere e di pari opportunità”*.
- L'azione **Ricerche finalizzate a favorire le pari opportunità**, volta alla *ricerca sulla percezione della discriminazione diretta e indiretta*, è stata realizzata solo parzialmente, in quanto, la somministrazione del questionario all'uopo predisposto iniziata, in via sperimentale, con i dipendenti del Dipartimento Organizzazione e Risorse Umane è stata successivamente a causa della pandemia.

Area d'intervento 2) potenziamento del Comitato Unico di Garanzia (CUG)

L'area di intervento 2) finalizzata a potenziare il ruolo e l'azione del Comitato Unico di Garanzia attraverso la promozione dello stesso all'interno e all'esterno dell'Ente, mediante l'attività di comunicazione del CUG verso i dipendenti di Roma Capitale ed i cittadini, ha visto la realizzazione parziale delle attività. È stato implementato il link di accesso all'home page del Dipartimento competente ed aggiornata la pagina web dedicata, ma a causa dell'emergenza pandemica si è dovuto rinviare, sia gli incontri con le Strutture, che la pianificazione di altre forme di comunicazione.

Area d'intervento 3) Promozione e Sostegno della Cultura delle Pari Opportunità

L'area di intervento 3) era finalizzata a promuovere la cultura della parità, delle pari opportunità e delle politiche di genere. Promuovere politiche volte a contrastare le discriminazioni relative all'orientamento sessuale, alla condizione di disabilità, all'orientamento religioso, per favorire l'instaurarsi di comportamenti basati sul rispetto della individualità di ciascun lavoratore.

A tal riguardo sono state previste le seguenti azioni:

- L'azione **Campagne informative di promozione delle PO e attivazione di percorsi formativi sui temi delle Pari Opportunità**, da attuarsi mediante un Ciclo di seminari per la promozione della cultura delle pari opportunità è stata parzialmente realizzata.

Il CUG ha raccolto e valutato le proposte formative di varie Associazioni, aderenti all'UNAR, che operano nell'ambito delle pari opportunità e della lotta alle discriminazioni. Ha individuato nel Municipio IX, la struttura pilota dove iniziare la formazione. L'attività organizzativa è stata, però, interrotta nel 2020 a causa dello stato pandemico. Per il 2021, il CUG sta pianificando la realizzazione di seminari in modalità on line.

- L'azione **Promozione di politiche volte a contrastare le discriminazioni relative alla disabilità**, si è sostanziata in due programmi formativi.

Il programma *“RomAbile-Sensibilizzazione comunicazione con i sordi”*, il quale, già iniziato con buon riscontro nel 2019, è stato riavviato nei primi mesi del 2020, ma che a causa dell'emergenza sanitaria ha subito uno stop delle attività fino alla fine della situazione emergenziale.

Il programma *“Senso Comune – diffusione attività riservate a persone con disabilità”*, promosso in ambito culturale dalla Sovrintendenza, a favore delle persone con difficoltà sensoriali, è proseguito anche nel 2020 ed è stata pienamente realizzato, anche se con modalità diverse, a causa della pandemia. Le visite in presenza sono state sostituite con percorsi virtuali, attraverso video, con voce narrante e sottotitoli. I dipendenti, sono stati informati della realizzazione di tali video, attraverso mail massive, così come era stato per le visite in presenza.

- L'azione **Promozione della tutela della dignità delle donne e degli uomini sul lavoro**, correlata all'istituzione del del/della Consigliere/a di Fiducia è stata parzialmente realizzata.

È stata predisposta e trasmessa agli Organi competenti, la bozza di deliberazione avente ad oggetto *“Approvazione del Codice Etico di Condotta dei dipendenti e delle dipendenti di Roma Capitale in materia di discriminazioni, molestie, mobbing e straining”*, nel cui interno è prevista e regolamentata la figura del

Consigliere. Tuttavia, l'insorgenza dello stato epidemiologico e, in seguito, la sua recrudescenza, ne hanno arrestato l'iter approvativo

Area d'intervento 4) Conciliazione Tempi di Vita-Lavoro

L'Area 4) volta a Favorire l'adozione di politiche di conciliazione del tempo di lavoro, per una migliore ripartizione delle responsabilità professionali e sociali, è stata declinata nell'azione **Applicazione diritti e strumenti di flessibilità lavorativa** da realizzarsi mediante tre iniziative: 1) *"Flessibilità lavorativa"*; 2) *"Sperimentare percorsi di lavoro agile"* e 3) *"Avvio della sperimentazione del telelavoro"*.

La piena realizzazione delle suddette iniziative è stata tuttavia impedita dall'emergenza epidemiologica, e dal conseguente ricorso generalizzato al lavoro da remoto emergenziale, che hanno precluso la prosecuzione dei progetti e la loro estensione, secondo le modalità originariamente indicate.

Area d'intervento 5) Benessere e Salute Organizzativa e Ambiente di Lavoro.

L'area 5) tesa a Migliorare la salute organizzativa e la qualità dell'ambiente di lavoro è stata declinata in tre azioni:

– L'azione **Potenziamento dello Sportello di Ascolto** da attuarsi mediante numerose iniziative.

L'iniziativa tesa al *"Reinserimento del personale educativo-scolastico dichiarato temporaneamente inidoneo"* è stata parzialmente realizzata. La difficoltà ad organizzare riunioni ed incontri di gruppo, presso le strutture territoriali e presso la sede dello Sportello di Ascolto, ha di fatto sospeso le attività previste originariamente dal progetto, secondo le modalità indicate.

La *"Campagna informativa attività dello Sportello di Ascolto"* è *proseguita nel 2020 ed è stata conclusa, seppur con modalità diverse a causa dell'emergenza.*

Attraverso mail massive è stato comunicato a tutti i dipendenti l'apertura dello Sportello d'Ascolto Emergenza Covid 19, legato alle problematiche inerenti allo stato emergenziale. È stato inoltre creato il box *Risorse Umane* nella home page del nuovo DEA. Nell'area Risorse Umane è stata poi inserita la scheda del Servizio, che illustra le attività dello Sportello di Ascolto e le modalità di contatto, nonché specifiche FAQ sull'argomento.

Il programma *"Azioni di miglioramento per il benessere lavorativo del personale educativo-scolastico"* è stato realizzato solo parzialmente. La pandemia e la conseguente sospensione dell'attività didattica in presenza, ha precluso la prosecuzione del progetto, iniziato con la stesura di un Protocollo Operativo sulla tutela e salute del personale educativo-scolastico.

Anche la realizzazione dei seminari *"Azioni di miglioramento delle risorse psicosociali nei lavoratori del Corpo della Polizia Locale di Roma Capitale"* **in quanto previsti con taglio** teorico-pratico ed in presenza, per gruppi di 10-15 dipendenti, già programmati per il 2020, è stata sospesa a causa della pandemia e del conseguente ricorso allo smart working.

Per quanto concerne infine le *"Azioni di accompagnamento ai servizi specialistici"* il lavoro di mappatura dei servizi è proseguito durante il 2020 e si è arricchito di nuove modalità di lavoro dei servizi, in relazione all'emergenza Covid. Purtroppo, tale emergenza ha impedito la prosecuzione degli incontri in presenza con i rappresentanti delle Strutture, che probabilmente, potranno riprendere a pandemia superata.

– L'azione **Accoglienza al personale disabile** che doveva condurre al *"Potenziamento della rete dei Referenti della Salute Organizzativa (RSO) e istituzione dei Disability Manager locali"* è stata portata a termine, in modalità on line, a causa della pandemia. È stata ultimata l'attività formativa che prevedeva sia l'aggiornamento degli RSO già precedentemente formati, che dei nuovi RSO, sono state avviate le procedure di accoglienza durante l'ultima tornata assunzionale, nonché programmati una serie di focus group da svolgersi nel corso del 2021.

– L'azione **Promozione sani stili, attenzione organizzativa e individuale verso sani stili di vita, promuovendo iniziative per agevolare informazione e consapevolezza nell'ottica della prevenzione e del benessere, della tutela e della dignità delle donne e degli uomini sul lavoro**, già attuata nel 2019, è proseguita nel corso del 2020 all'interno del Municipio XIII e, pur rimodulata in relazione alla situazione emergenziale è stata pienamente realizzata.

Area d'intervento 6) Integrazione e Valorizzazione delle Competenze.

L'area d'intervento 6), volta ad Integrare le competenze dei dipendenti agevolando l'incontro intergenerazionale e l'attivazione di procedimenti trasparenti di valorizzazione delle professionalità dei medesimi, è stata declinata nell'azione **Valorizzazione delle competenze dei dipendenti**. L'azione a sua volta doveva realizzarsi mediante tre iniziative:

La prima iniziativa *“Piattaforma L.I.S.A. - Banca delle competenze”* è stata portata avanti, nonostante la pandemia. È proseguito lo studio di fattibilità ed i contatti con i vari uffici competenti ad avviare la piattaforma, che sarà realizzata nel corso del 2021.

È stata pienamente realizzata l'iniziativa *“Video storytelling per raccontare le attività dell'amministrazione”*. Tra il 2019 e il 2020 sono stati realizzati 81 video, tra i quali quelli sulla formazione professionale. La nuova modalità di lavoro e la necessità del rispetto della distanza sociale, hanno di fatto impedito la realizzazione di altri video già programmati. Tuttavia, l'intento dell'Amministrazione è quello di proseguire nella produzione e, anche nell'individuazione di dipendenti a cui trasmettere il know-how necessario alla continuità del processo.

Il progetto *“Sperimentando IN COMUNE”*, attraverso il quale le Insegnanti/educatrici formate presso il Dipartimento di Neuroscienze dovevano trasferire le competenze acquisite nell'ambito delle scuole/nidi del Municipio II è stato sospeso a causa dell'emergenza epidemiologica, anche in considerazione della sospensione dell'attività educativo-formativa in generale. Le referenti hanno mostrato, tuttavia, interesse a riprendere le attività appena terminata la situazione emergenziale o rimodulandole diversamente.

6. Il processo di redazione della Relazione sulla *performance*

6.1 Fasi, soggetti, tempi e responsabilità

La Relazione sulla *performance*, quale documento di sintesi e presentazione dei risultati raggiunti dall'Amministrazione, rispetto alle priorità programmate nei documenti di programmazione-pianificazione e definite nel Piano della *Performance*, è il prodotto del lavoro coordinato e congiunto di tutte le strutture organizzative di Roma Capitale.

L'attività di predisposizione del documento, a cura del Servizio Valutazione della performance del Dipartimento Organizzazione e Risorse Umane, si avvale di dati e informazioni desunte:

- dalle strutture competenti all'esercizio dei controlli interni;
- dalla Direzione Trasparenza e Anticorruzione del Segretariato Generale;
- dalle strutture centrali e territoriali
- dalle società del Gruppo Roma Capitale e dall'Agenzia per la qualità dei servizi pubblici Locali
- Ognuno dei sopra elencati soggetti, nell'ambito delle rispettive funzioni e competenze, garantisce il suo contributo informativo all'elaborazione della Relazione.

A conclusione dell'esercizio, la Ragioneria Generale acquisisce da tutte le strutture capitoline gli atti di rendicontazione delle attività svolte. Detta rendicontazione consente di acquisire dati e informazioni in ordine alla realizzazione dell'attività pianificata in relazione agli obiettivi gestionali definiti nel PEG;

Tali risultanze sono trasmesse al Servizio Valutazione *performance* e insieme ai dati desunti dal Rendiconto finanziario costituiscono un primo rilevante set informativo utile ai fini della Relazione.

Parimenti importante è l'esito del monitoraggio operato dalla Direzione Anticorruzione e Trasparenza in ordine al grado di attuazione da parte delle strutture delle misure definite nel PTPC e nel PTTI. Le risultanze di detto monitoraggio, come noto, oltre ad essere determinanti per la Relazione, sono indispensabili per la misurazione e valutazione della performance.

Ultimo, ma non meno importante, è il patrimonio informativo desunto dalle strutture che esercitano le varie tipologie di controllo interno attive a Roma Capitale. Le informazioni ed i dati acquisiti sono determinati ai fini della rilevazione dei risultati organizzativi ed individuali, in quanto investono ogni ambito dell'attività dirigenziale.

Proprio in considerazione della rilevanza del sistema dei controlli interni ai fini della misurazione valutazione della performance, si ritiene opportuno dedicare una sezione specifica alle varie forme di controllo attive a Roma Capitale.

6.1.1 Il sistema dei controlli interni

Il sistema dei controlli interni attivo presso Roma Capitale è disciplinato dal Regolamento adottato con Deliberazione del Commissario Straordinario con i poteri dell'Assemblea n. 37 del 6 maggio 2016.

Con tale Deliberazione è stato rivisto il regolamento precedentemente adottato con la Deliberazione di Assemblea Capitolina n. 12 del 2013 in attuazione del Decreto Legge 10 ottobre 2012, n. 174 convertito, con modificazioni, dalla Legge 7 dicembre 2012, n. 213.

Le varie tipologie di controllo attualmente attivate sono:

- a) il controllo strategico;
- b) il controllo di gestione;
- c) il controllo di regolarità amministrativa e contabile,
- d) il controllo degli equilibri finanziari;
- e) Il controllo economico-finanziario sugli organismi partecipati;
- f) Il controllo del livello qualitativo e quantitativo dei servizi erogati.

Per quanto riguarda l'attività di monitoraggio e valutazione, l'attenzione è focalizzata sulle seguenti tipologie di controllo:

-
- a) il controllo di gestione, finalizzato a verificare efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa, al fine di ottimizzare, anche mediante tempestivi interventi correttivi, il rapporto tra obiettivi e azioni realizzate, nonché tra risorse impiegate e risultati. A fine esercizio l'Ente è tenuto ad elaborare il referto del controllo di gestione;
- b) il controllo strategico, volto a verificare l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani, dei programmi e degli altri strumenti di determinazione dell'indirizzo politico, in termini di congruenza tra i risultati conseguiti e gli obiettivi predefiniti, è operato dalla Direzione Generale. A valle del controllo viene prodotto un rapporto annuale;
- c) il controllo successivo di regolarità amministrativa, finalizzato a verificare la legittimità degli atti e la conformità degli stessi ai principi dell'ordinamento e della legislazione vigente, perseguendo per tale via anche il miglioramento della produzione amministrativa dal punto di vista anche qualitativo, è operato dalla U.O. controlli di legittimità e regolarità amministrativa del Segretariato Generale;
- d) Il controllo degli equilibri finanziari è svolto dalla Ragioneria Generale con riguardo alla gestione di competenza, alla gestione dei residui e alla gestione di cassa, anche ai fini della realizzazione degli obiettivi di finanza pubblica determinati dal patto di stabilità interno, mediante l'attività di coordinamento e di vigilanza da parte del responsabile del servizio finanziario, e di controllo da parte dei responsabili dei servizi;
- e) Il controllo sulla qualità dei servizi erogati, è operato sia direttamente dall'Amministrazione, sia mediante l'Agenzia per il controllo della qualità dei servizi pubblici locali, che quale organismo gestionale esterno, svolge indagini sulla qualità percepita con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente.

In sintesi, il Sistema dei controlli interni di Roma Capitale, adottato in conformità alle disposizioni del D.L. 174/2012, convertito, con modificazioni, nella Legge 213/2012, nell'ultimo triennio, è stato senza dubbio oggetto di positive evoluzioni.

In particolare si registra la progressiva integrazione, realizzata dal Regolamento approvato nel 2016, dell'area dei controlli con quella relativa alle misure tese alla prevenzione della corruzione e all'innalzamento dei livelli di trasparenza dell'azione amministrativa.

È stato avviato, in coerenza con la vigente normativa, anche il collegamento tra il sistema dei controlli interni ed il ciclo della performance. Tuttavia, al riguardo, si deve rilevare che il processo va ancora completato, dando maggior rilevanza agli esiti del controllo di gestione e del controllo degli equilibri finanziari nell'ambito del ciclo della performance.

In tale contesto, in relazione al controllo della qualità dei servizi erogati, corre l'obbligo di segnalare in primo luogo la necessità di implementare le rilevazioni attualmente operate e, in secondo luogo di includere le risultanze delle rilevazioni stesse nel novero dei dati a supporto del ciclo della performance.

L'impiego di tali indicatori infatti consentirebbe di ridurre l'ambito di autoreferenzialità della misurazione della performance di Ente, favorendo il necessario processo di passaggio da obiettivi di processo a obiettivi di risultato. La performance di Ente fornirebbe, per tale via, un più evidente riscontro sulle politiche poste in essere per soddisfare le esigenze e i bisogni dei portatori di interesse, favorendo un'evoluzione positiva del dialogo tra Amministrazione e collettività.

Da quanto sopra rappresentato emerge chiaramente che il sistema dei controlli interni attivo nel 2019 a Roma Capitale è il risultato dell'evoluzione registrata nel 2016 con l'adozione del nuovo regolamento, che ha migliorato sensibilmente alcuni aspetti relativi alle modalità di esercizio dei controlli.

In primo luogo il nuovo regolamento declina e coniuga la coesistenza dei principi di legalità ed efficienza, nonché le finalità del D.lgs. 174/2012 con quelle della L. 190/2012, attuando una interazione più pregnante con i temi dell'anticorruzione e della trasparenza.

In secondo luogo, rafforza il concetto di integrazione che deve caratterizzare il "sistema dei controlli interni", intesa come circolarità delle informazioni, condivisione delle procedure e dei risultati del controllo. Per il raggiungimento di tale scopo è stata prevista la creazione di sistema informativo condiviso dedicato ai controlli interni che appare determinante per la raccolta e la diffusione delle informazioni.

Tale sistema informativo è funzionale inoltre a favorire la concreta integrazione dei controlli interni con la valutazione della performance che, pur non essendo annoverata dal TUEL (Testo Unico degli Enti Locali) tra i controlli in senso stretto, tuttavia, degli esiti dei controlli trae elementi conoscitivi fondamentali.

Viene inoltre introdotta la figura del Comitato di verifica del sistema integrato dei controlli interni, che presidia al funzionamento dello stesso con compiti di verifica ed indirizzo, per compendiare ed accompagnare controlli/performance/anticorruzione in percorso di progressivo miglioramento della macchina amministrativa.

Il nuovo testo regolamentare delinea un sistema di controllo che possa garantire maggiormente economicità, efficacia, efficienza, legalità e buon andamento della gestione complessiva dell'Ente e della performance, anche in relazione al funzionamento degli organismi esterni partecipati.

Il nuovo Regolamento, oltre a costituire un supporto fondamentale nella prevenzione della corruzione, consente una visione complessiva dell'attività dell'Ente utile al monitoraggio dell'andamento gestionale dal punto di vista della legittimità, della funzionalità, della rappresentanza degli interessi collettivi, ma anche della efficacia, efficienza ed economicità.

Da questo punto di vista il sistema dei controlli interni attivato nel 2013 e progressivamente implementato, grazie anche alla stesura del nuovo regolamento, è in grado di fornire dati e informazioni utili al processo di misurazione e valutazione della performance.

Attualmente ai fini della misurazione della performance assumono particolare rilievo gli esiti del controllo di regolarità amministrativa successiva ed il controllo di gestione, che forniscono annualmente al processo di valutazione dati in ordine alla qualità dell'azione amministrativa svolta e alla capacità di gestione delle risorse a disposizione, determinanti ai fini della valutazione della performance individuale dei dirigenti.

L'OIV, dal suo punto di vista, considerando il sistema dei controlli un supporto essenziale ai fini del corretto svolgimento del ciclo della performance, giudica positivamente il processo di progressivo affinamento dei criteri e degli strumenti a supporto delle varie forme di controllo e auspica che si possano in tempi brevi conseguire ulteriori risultati.

Al riguardo è giusto dare conto delle azioni poste in essere dall'Amministrazione per favorire l'integrazione del sistema dei controlli nell'ambito del ciclo della performance. Tale processo avviato da alcuni anni, limitatamente ad alcune tipologie di controllo, quali il controllo successivo di regolarità amministrativa, il controllo strategico, ed il controllo di qualità dei servizi ha già garantito positivi sviluppi dello SMiVaP.

Lo SMiVaP a partire dal 2018 impiega gli esiti di tali controlli per la rilevazione della performance di Ente.

Per quanto concerne gli sviluppi relativi all'impiego dei dati del **controllo successivo di regolarità amministrativa** è doveroso segnalare le novità introdotte nelle modalità d'impiego degli esiti prodotti dal Segretariato Generale ai fini della misurazione e valutazione della performance.

A partire dal 2020 sono stati distinti due aspetti del controllo:

a) le risultanze del controllo, espresse in termini di vizi e/o criticità rilevate nelle DD osservate dalla struttura di controllo, opportunamente classificate per tipologia, contribuiranno a rilevare il grado di correttezza degli atti complessivamente assicurato dalla macchina amministrativa.

b) le segnalazioni operate dalla struttura di controllo in ordine al riscontro o meno da parte dei dirigenti alle richieste di chiarimento avanzate dalla struttura di controllo, ai fini del miglioramento dei provvedimenti, saranno prese in considerazione nell'ambito della valutazione dei comportamenti organizzativi dei dirigenti.

Sul fronte del **controllo strategico**, l'Amministrazione ha ormai consolidato la metodologia impiegata a partire dal 2019, in ordine alla verifica dell'attuazione degli indirizzi previsti nel Documento Unico di Programmazione. Per l'esposizione della nuova metodologia si rimanda a quanto già ampiamente argomentato al riguardo al punto 3.2.1 della presente Relazione.

Infine per quanto riguarda il **controllo sulla qualità dei servizi** giova ricordare che a partire dal 2018, alla rilevazione della performance di ente concorrono anche informazioni desunte dalle indagini sulla qualità percepita operate dall'Agenzia per il controllo della qualità dei servizi pubblici locali, nonché dalla Relazione "Gestione e trattamento dei reclami, delle segnalazioni, dei suggerimenti e degli apprezzamenti di Roma Capitale", redatta dal Dipartimento Partecipazione, Comunicazione e Pari Opportunità.

Nonostante i miglioramenti registrati, l'integrazione del sistema dei controlli con il ciclo della performance resta un aspetto che presenta aree di ulteriore miglioramento.

In merito al controllo di gestione si è già avuto modo di rilevare l'opportunità di dare maggiore evidenza alla natura di controllo c.d. concomitante. Si intende, in altre parole, porre l'attenzione sulla necessità di produrre

e trasmettere in corso d'esercizio dati e informazioni utili all'alta Direzione e ai dirigenti, per consentire loro di adottare in tempo reale le opportune decisioni di competenza.

Per quanto concerne il controllo strategico si ritiene necessario, integrare il rapporto di consuntivo, con la produzione di rapporti infrannuali, al fine di consentire una più puntuale verifica della coerenza delle attività in corso di svolgimento rispetto agli obiettivi strategici definiti e l'adozione, in caso di disallineamento rispetto alle attese, di eventuali azioni correttive.

In relazione al controllo della qualità dei servizi erogati, corre l'obbligo di segnalare in primo luogo la necessità di implementare le rilevazioni attualmente operate. Inoltre si ritiene improcrastinabile, anche in un'ottica di adeguamento alla normativa, l'attivazione di processi di ascolto dell'utente esterno/interno da parte delle strutture dell'ente, attraverso la definizione di procedure, piani operativi e supporti informativi dedicati.

L'OIV, anche in considerazione dell'incidenza dei risultati prodotti dall'Agenzia per il Controllo della Qualità dei Servizi Pubblici Locali sul ciclo della *performance* come previsto dal Sistema, raccomanda di dare rilievo alla presenza e qualità dei controlli interni (metodologie, procedure, etc.) per la pianificazione e il monitoraggio degli obiettivi assegnati all'Agenzia che devono essere coerenti con le strategie dell'Ente.

In particolare, occorre integrare, in quanto non ancora in linea con le prescrizioni normative, le rilevazioni operate da soggetti interni all'Amministrazione. In questo senso l'attività svolta sulle Carte dei Servizi e sulla gestione ed il trattamento dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti pervenuti a Roma Capitale, pur fornendo elementi conoscitivi utili, possono risultare non sufficienti a configurare un effettivo controllo della qualità dei servizi.

6.2 Punti di forza e di debolezza del ciclo della performance

Nella presente sezione al fine di rappresentare i punti di forza e di debolezza dell'attuale architettura del ciclo della performance di Roma Capitale, si prende in esame lo svolgimento del ciclo stesso in relazione al 2020.

Il ciclo della performance di Roma Capitale si articola in tre fasi: 1) la Programmazione-pianificazione delle attività; 2) il monitoraggio infrannuale; 3) la rendicontazione, misurazione e valutazione della performance organizzativa e individuale.

Per quanto riguarda il 2020 la pianificazione ha fatto registrare le seguenti tempistiche: il DUP ed il correlato Bilancio pluriennale sono stati approvati con Deliberazioni di Assemblea Capitolina n. 97 e 100 di dicembre 2019; il Peg-Piano della *Performance* 2020-2022, è stato approvato con Deliberazione di Giunta Capitolina n. 73 del 24 aprile 2020 ed integrato con Deliberazione n. 117 del 23 giugno 2020. Nel PEG inoltre è stato fatto espresso rinvio alle misure nel PTPCT 2020-2022 di Roma Capitale, approvato con Deliberazione di Giunta Capitolina n. 13 del 31 gennaio 2020.

Per quanto concerne la fase del monitoraggio, le verifiche condotte dalle strutture sullo stato di attuazione dei programmi di competenza, hanno portato reso necessaria l'adozione di tre variazioni di PEG nei mesi di agosto, settembre, novembre e dicembre.

La fase di rendicontazione dei risultati 2020 ha preso avvio solo a fine febbraio 2020 con la richiesta inoltrata a tutte le strutture capitoline e si è conclusa ad aprile 2020, consentendo in ogni caso la conclusione della misurazione della performance organizzativa ed individuale e la redazione della Relazione sulla Performance nei tempi dettati dalla normativa.

Appare subito evidente che le maggiori criticità collegate all'attuazione delle fasi sono senza dubbio legate al modello organizzativo vigente caratterizzato da un'eccessiva frammentazione delle competenze tra diverse strutture organizzative e dall'assenza di un protocollo operativo che definisca chiaramente ruoli, compiti e tempistiche.

I fisiologici disallineamenti che ne derivano, in parte imputabili alle rispettive e legittime esigenze operative delle strutture coinvolte, non consentono di avere garanzie sulla efficienza e la tempestività del processo.

Come avviene di norma nei processi complessi che vedono il coinvolgimento di più soggetti, i disallineamenti e i ritardi che si verificano nello svolgimento dell'iter procedurale producono i maggiori effetti sulle fasi conclusive del processo. Nel caso specifico le ricadute maggiori si hanno nella fase di misurazione e valutazione della performance.

Al fine di svolgere una analisi completa sulle modalità di attuazione del ciclo della performance e formulare una valutazione adeguata, per poi individuare i punti di forza e le aree di miglioramento, è tuttavia opportuno esaminare separatamente le principali fasi in cui il ciclo si articola:

1) La fase di **programmazione-pianificazione** delle attività, prende avvio dalla definizione, in coerenza con le linee programmatiche, degli obiettivi strategici e operativi nell'ambito del DUP, prosegue con l'approvazione del bilancio di previsione, i cui valori triennali di entrata e spesa sottendono le scelte strategiche adottate e si sviluppa nella sua parte operativa attraverso il PEG-Piano della performance nel quale sono rappresentati gli ambiti prioritari della performance dell'Ente per il periodo di riferimento e, in coerenza, attribuiti gli obiettivi gestionali, i livelli attesi di attività corrente e le correlate risorse per tutti i centri di responsabilità dirigenziale dell'Amministrazione.

Con riferimento al processo di Programmazione-Pianificazione 2020-2022 si registra un progressivo miglioramento in termini di integrazione e allineamento dei documenti che formalizzano i vari livelli del processo.

La pianificazione esecutiva è definita in coerenza con il DUP mediante l'individuazione e l'attribuzione alle strutture capitoline del complesso degli obiettivi, delle misure e delle attività da realizzare per il raggiungimento della performance attesa. La Pianificazione esecutiva di Roma Capitale trova la sua formalizzazione nel PEG e, limitatamente agli ambiti di trasparenza e anticorruzione, nel PTPCT, a cui lo stesso PEG rinvia.

2) Anche la fase di **monitoraggio infrannuale** dello stato di attuazione delle attività ha registrato nel 2020 evoluzioni positive.

Il Direttore Generale ha dettato gli indirizzi finalizzati alla predisposizione del Piano Esecutivo di Gestione/Piano della Performance 2020 – 2020, assicurando la coerenza delle attività gestionali declinate rispetto alle linee programmatiche di mandato e agli indirizzi strategici definiti nel Documento Unico di Programmazione.

La Direzione generale ha monitorato la pianificazione e l'andamento delle attività sin dall'approvazione del PEG, dettando fin dal luglio gli indirizzi per la rimodulazione, nelle more della formale approvazione delle variazioni del documento, delle attività pianificate con riferimento ad alcune attività trasversali.

A luglio 2020, alla luce degli esiti del monitoraggio condotto sullo stato di avanzamento delle attività pianificate nel PEG alla data del 30 giugno, ha fornite ulteriori indicazioni, laddove sono emersi ritardi o criticità, per l'adozione delle necessarie azioni correttive.

Le azioni correttive comunicate in via anticipata dal Direttore Generale sono state oggetto di variazioni PEG approvate con deliberazioni di Giunta Capitolina n. 169 del 9 agosto, n. 218 del 25 settembre, n. 270 del 13 novembre e n. 314 del 15 dicembre 2020.

3) La fase di **rendicontazione, misurazione e valutazione della performance** si presenta molto complessa ed articolata, per via dell'ampiezza degli ambiti di monitoraggio previsti nel sistema e del correlato patrimonio di dati ed informazioni da acquisire e rielaborare ai fini della conclusione della fase istruttoria.

La procedura di acquisizione dei dati necessari alla misurazione appare eccessivamente articolata, in ragione della necessità di coinvolgere le diverse Strutture che hanno competenza in materia di *performance*.

La complessità che caratterizza tale momento, propedeutico alla misurazione, genera ritardi che si ripercuotono sulla tempistica di conclusione del procedimento di misurazione e valutazione stessa.

I dati e le informazioni acquisite dalle Strutture capitoline, secondo le modalità previste nell'annuale circolare di rendicontazione, devono essere integrati, infatti, da informazioni provenienti da altre fonti:

- dalla Ragioneria Generale sono acquisite le consuntivazioni e le attestazioni relative al grado di conseguimento degli obiettivi del PEG, nonché quelle relative agli indici di misurazione dell'attività corrente;
- dal Segretariato Generale sono acquisite le risultanze circa il grado di attuazione delle misure definite nel PTPCT, nonché gli esiti del controllo successivo di regolarità amministrativa;
- dal Dipartimento Organizzazione e Risorse Umane sono acquisite le informazioni necessarie all'apprezzamento della capacità di valutare dei dirigenti;

– dalle Strutture responsabili sono acquisite le risultanze relative all’attuazione degli obiettivi trasversali.

Dette informazioni sono gestite senza l’ausilio di un sistema informativo dedicato e devono essere di frequente rielaborate al fine di essere impiegate nel processo di misurazione.

Inoltre per acquisire le informazioni di natura finanziaria è necessario attendere il rendiconto di gestione, con conseguenti dilatazione dei tempi di espletamento delle attività di successiva elaborazione dei dati.

Tali rigidità condizionano le tempistiche di conclusione del processo di misurazione e di valutazione nonché della redazione della Relazione sulla performance, rendendo di fatto inutilizzabili le gli esiti della misurazione e valutazione della performance ai fini della programmazione del ciclo successivo.

Alla luce della panoramica operata sul funzionamento complessivo del ciclo della performance le aree di miglioramento sono le stesse già individuate con riferimento al 2019

In sintesi il ciclo della performance si presenta ancora come un processo molto complesso ed articolato. L’attuale modello di riparto delle competenze in materia di performance, stante la carenza di un protocollo operativo tra le Strutture coinvolte e di un sistema informativo unico integrato, non consente di avere ragionevole certezza sulle tempistiche di conclusione del processo né di fornire un feed-back per la riprogrammazione delle attività del ciclo successivo.

Per quanto concerne le singole fasi del ciclo si rileva in primo luogo l’esigenza di migliorare i processi di pianificazione, programmazione e definizione degli obiettivi, indicatori e target.

Altro area di miglioramento riguarda l’impiego di, un sistema informatizzato a supporto delle fasi del ciclo, in particolare per le fasi di monitoraggio, rendicontazione e misurazione.

È parimenti opportuno che la rendicontazione sia coordinata da un unico soggetto che garantisca il presidio di tutto il ciclo della performance.

Emerge inoltre la necessità di promuovere un processo di condivisione e di informazione per una conoscenza uniforme rivolta ai soggetti coinvolti – in particolare i dirigenti – nel ciclo di performance, nelle fasi di assegnazione, misurazione e valutazione degli obiettivi (di risultato e di comportamento) e nell’analisi e gestione delle variazioni in corso d’opera (tempi, modalità e responsabilità).

Dopo aver esaminati i punti di debolezza del ciclo è doveroso evidenziare anche gli aspetti salienti del percorso evolutivo intrapreso.

Nel corso del 2019, in coerenza con la Direttiva n° 2/2019 del Ministro della Funzione Pubblica (*Misure per promuovere le pari opportunità e rafforzare il ruolo dei Comitati Unici di Garanzia nelle Amministrazioni Pubbliche*), si è inoltre lavorato all’inclusione del Piano delle Azioni Positive tra gli elementi di misurazione della *performance* di ente. La costruzione degli elementi da misurare e delle conseguenti modalità di rilevazione e valutazione sono stati definiti di concerto con il Comitato Unico di Garanzia di Roma Capitale e l’Assessorato al Personale.

L’attività sopra rappresentata ha consentito di integrare tale elemento di valutazione nella performance di Ente 2020.

Tuttavia lo scoppio della pandemia, il conseguente contesto emergenziale ed il necessario ricorso alla modalità di lavoro agile, come già rappresentato nella Relazione, non ha consentito per il 2020 di realizzare completamente le attività definite nel PAP, rendendo necessaria la neutralizzazione del correlato ambito di rilevazione della performance di Ente.

Per quanto concerne la misurazione della performance organizzativa è doveroso segnalare, la reintroduzione dello strumento della Matrice servizi/indicatori che, consente nuovamente la rilevazione della performance organizzativa resa dalle strutture nell’attività corrente volta all’erogazione dei servizi quotidiani alla cittadinanza.

L’Amministrazione ha inoltre implementato lo SMiVaP 2020, integrando nel sistema le modalità di misurazione e valutazione della performance individuale degli Organi di Alta Direzione di diretta dipendenza dalla Sindaca. Queste figure (Direttore Generale, Segretario Generale, Capo di Gabinetto, Vice-Capo di Gabinetto) trovano ora corretta collocazione e pieno riferimento all’interno dello SMiVaP dell’ente;