

ROMA



# ***Relazione sulla Performance 2022 di Roma Capitale***

**Approvata con Deliberazione di Giunta Capitolina n. 369 del 10 novembre 2023**

**Validata dal N.I.V. di Roma Capitale in data 13 novembre 2023**

## Indice

<b>1. Presentazione</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e gli altri stakeholder</b> .....	<b>4</b>
2.1 Il contesto esterno di riferimento .....	4
2.2 L'Amministrazione .....	6
2.3 L'albero della performance di Ente. Sintesi dei risultati raggiunti nel 2022 .....	13
<b>3. Obiettivi: Analisi dei risultati raggiunti e scostamenti</b> .....	<b>15</b>
3.1. Rappresentazione e Analisi dei risultati raggiunti. ....	15
3.2 Le priorità strategiche.....	16
3.2.1 La realizzazione degli obiettivi strategici e operativi definiti nel DUP 2022 - 2024 .....	16
3.2.1.1 Stato di attuazione delle progettualità finanziate con i fondi PNRR nell'anno 2022. ....	21
3.2.2 Attuazione delle misure di prevenzione e contrasto alla corruzione e di incremento dei livelli di trasparenza e semplificazione amministrativa (PTPCT 2022-2024).....	23
3.2.3 Raggiungimento di risultati di incremento di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa. ....	27
3.2.4 Esiti dei Controlli Interni. ....	33
3.2.5 Verifica del soddisfacimento dell'interesse dei destinatari dei servizi e degli interventi. ....	35
3.2.6 Il raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità. ....	37
3.3 Gli Obiettivi individuali .....	40
3.4 Ambiti di intervento e servizi alla cittadinanza. Indicatori di risultato ed obiettivi .....	42
3.4.1 Amministrazione, gestione e controllo .....	42
3.4.2 Giustizia (Tutela giudiziale ed extragiudiziale).....	46
3.4.3 Polizia Locale .....	47
3.4.4 Istruzione pubblica .....	53
3.4.5 Cultura e Beni Culturali .....	56
3.4.6 Settore Sportivo e Ricreativo .....	59
3.4.7 Turismo .....	59
3.4.8 Viabilità e trasporti.....	60
3.4.9 Gestione del territorio e dell'ambiente.....	61
3.4.10 Settore Sociale .....	64
3.4.11 Sviluppo economico .....	67
3.4.12 Servizi produttivi.....	69
3.5 Il controllo sulla qualità dei servizi.....	70
3.5.1. Il Sistema Reclami.....	70
3.5.2 Indagine sulla qualità della vita e sui servizi pubblici locali - 2022 .....	91
<b>4. Risorse, Efficienza ed economicità</b> .....	<b>96</b>
<b>5. Pari opportunità e Bilancio di Genere</b> .....	<b>100</b>
<b>6. Il processo di redazione della Relazione sulla performance</b> .....	<b>110</b>
6.1.1 Il sistema dei controlli interni .....	111
6.2 Criticità e aree di miglioramento del ciclo della performance.....	113

## 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.

Nel presentare la Relazione non si può non fare cenno agli effetti prodotti dalla riforma avviata con il DL 80/2021, convertito con modificazioni dalla L. 113/2021 che ha introdotto il PIAO, quale unico documento di programmazione integrata delle amministrazioni Pubbliche.

Roma Capitale, nell'elaborare il PIAO 2022 – 2024 ha trasfuso i contenuti dei previgenti Piani della performance nella sotto-sezione 2.2 Performance del PIAO.

Al netto di tale novità, i contenuti della programmazione 2022 di Roma Capitale hanno visto 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 2022, 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 2022.

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'Organo di Valutazione, 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

### 2.1 Il contesto esterno di riferimento

Dopo la profonda recessione del 2020 causata dalla Pandemia l'economia italiana ha registrato una vigorosa ripresa: in un contesto di progressivo superamento dell'emergenza sanitaria e delle relative restrizioni, la ripresa è stata sostenuta non solo dai consumi, con il forte contributo dei servizi turistici nella fase più recente, ma anche dagli investimenti e dalle esportazioni, a dimostrazione della dinamicità del sistema produttivo.

Le prospettive economiche nel breve-medio termine appaiono, tuttavia, meno favorevoli. Nei mesi estivi si sono registrati un peggioramento della fiducia delle imprese e una flessione di diversi indicatori congiunturali, tra cui l'indice della produzione industriale.

L'economia globale e l'economia europea sono in marcato rallentamento. I segnali di possibile inversione del ciclo economico espansivo sono ascrivibili a due ordini di fattori.

Il primo è l'aumento dei prezzi dell'energia, dovuto non solo alla ripresa della domanda mondiale, ma anche e soprattutto alla politica di razionamento delle forniture di gas naturale all'Europa intrapresa dalla Russia già l'anno scorso e poi inasprita dopo l'aggressione all'Ucraina, anche in risposta alle sanzioni dell'Unione europea.

La seconda causa di rallentamento della crescita globale, strettamente legata alla prima, è il repentino rialzo dei tassi d'interesse in risposta alla salita dell'inflazione. Quest'ultima ha raggiunto i livelli più elevati degli ultimi quarant'anni e ha indotto numerose banche centrali a porre fine alle politiche espansive, interrompendo o riducendo fortemente gli acquisti di titoli e intraprendendo una serie di rialzi dei tassi d'interesse che non ha precedenti negli ultimi decenni.

Il rialzo dei tassi rende più complesse le prospettive economiche, anche per via della rapidità con cui è stato attuato. Avrà un impatto depressivo sull'attività economica e sui mercati immobiliari. L'impennata dei prezzi ha accresciuto in misura senza precedenti il costo delle nostre importazioni di energia. Dopo quasi dieci anni di ininterrotti avanzi, nel 2022 la bilancia commerciale dell'Italia registrerà un deficit. Si è registrato un enorme trasferimento di risorse verso i Paesi produttori di energia, tra cui la Russia, che evidenzia come la transizione ecologica sia cruciale non solo dal punto di vista ambientale, ma anche per la sicurezza e la resilienza economica e sociale del Paese.

L'aumento dell'inflazione ha allo stesso tempo determinato una dinamica del gettito fiscale largamente superiore alle precedenti proiezioni ufficiali.

Il Governo ha monitorato questa tendenza e ha utilizzato il gettito aggiuntivo generato per calmierare le bollette di luce e gas, per sostenere le famiglie più vulnerabili e le imprese maggiormente colpite dal rincaro dell'energia, e per mitigare gli aumenti di prezzo dei carburanti.

Contestualmente, nel perseguimento degli obiettivi fondamentali di decarbonizzazione e di sicurezza energetica, il Governo è impegnato con l'Europa sul fronte della diversificazione delle fonti di approvvigionamento di gas naturale e dell'accelerazione dello sviluppo delle fonti rinnovabili.

Queste azioni riequilibreranno il mercato europeo del gas naturale e porteranno a una normalizzazione dei prezzi. La ripresa della produzione italiana di gas naturale e lo sviluppo dei biocombustibili contribuiranno ulteriormente a rafforzare la sicurezza e la resilienza del nostro sistema energetico.

Nell'ambito dei numerosi provvedimenti introdotti nel corso del 2022 (per un ammontare di circa 66 miliardi), sono state destinate risorse ingenti per contrastare l'aumento del costo dell'energia. Secondo le stime Istat, gli interventi di calmierazione del costo dell'energia per famiglie e imprese hanno ridotto di oltre un punto percentuale l'aumento del tasso di inflazione, mitigando non solo la perdita di potere d'acquisto delle famiglie, ma anche il rischio di una spirale prezzi-salari. Sono stati inoltre disposti altri interventi di sostegno finanziario a un'ampia platea di cittadini, con sgravi contributivi e rivalutazioni delle pensioni.

Sono state attuate misure a sostegno degli enti territoriali e del settore sanitario. Nell'ambito degli interventi predisposti per sostenere il tessuto produttivo, l'industria e l'innovazione, sono stati disposti interventi di politica industriale, quali l'introduzione di sostegni per la trasformazione del settore automotive, la reintroduzione di incentivi all'acquisto di veicoli a emissione zero o poco inquinanti, e la predisposizione di un fondo per il sostegno all'industria dei semiconduttori.

I prossimi mesi saranno complessi, alla luce dei rischi geopolitici e del probabile permanere dei prezzi dell'energia su livelli elevati. Le risorse a disposizione del Paese per rilanciare gli investimenti pubblici e promuovere quelli privati, sia in nuovi impianti sia in innovazione, non hanno tuttavia precedenti nella storia recente e potranno dar

luogo a una crescita sostenibile ed elevata, così da porre termine alla lunga fase di sostanziale stagnazione dell'economia.

Da questo punto di vista, Il Piano di Ripresa e Resilienza (PNRR) ha dotato il Paese di ingenti risorse per promuovere la transizione ecologica e digitale, rilanciare la crescita e migliorare l'inclusione sociale, territoriale, generazionale e di genere.

L'attuazione del Piano procede secondo le tappe concordate con la Commissione europea, che ha dato il via libera all'erogazione a favore dell'Italia della seconda tranche di contributi e prestiti, per 21 miliardi, relativa ai 45 obiettivi conseguiti nel primo semestre dell'anno.

L'ammontare di risorse effettivamente spese per i progetti del PNRR nel corso di quest'anno sarà inferiore alle proiezioni presentate nel DEF per il ritardato avvio di alcuni progetti che riflette, oltre ai tempi di adattamento alle innovative procedure del PNRR, gli effetti dell'impennata dei costi delle opere pubbliche.

Su quest'ultimo fronte il Governo è intervenuto per incrementare i fondi destinati a compensare i maggiori costi, sia per le opere in corso di realizzazione sia per quelle del Piano. Tali fondi, se pienamente utilizzate, daranno un contributo significativo alla crescita economica a partire dal 2023, l'anno in cui, secondo le nuove valutazioni, si verificherà l'incremento più significativo della spesa finanziata dal PNRR.

Oltre che dall'attuazione del PNRR, la crescita sarà sostenuta dalle risorse fornite da REACTEU e dal fondo complementare nazionale e dalla realizzazione della strategia di risparmio energetico, di diversificazione delle fonti di approvvigionamento di gas naturale e di sviluppo delle rinnovabili, che il Governo ha messo a punto in coerenza con il piano della Commissione europea REPowerEU.

Nel complesso, in confronto al DEF, le proiezioni del saldo primario della PA per il 2022-25 migliorano, mentre la spesa per interessi aumenta. Ne conseguono, rispetto a quanto previsto a primavera, livelli di deficit in rapporto al PIL più bassi nel 2022 e nel 2023 e lievemente più elevati nel 2024 e nel 2025.

In questo contesto, Roma capitale, grazie all'attività di razionalizzazione dei conti posta in essere durante la consiliatura, ha potuto approvare un bilancio che consente di mettere in campo ingenti risorse per il sostegno della città e per il rilancio del lavoro e dell'economia, messi a dura prova dall'emergenza covid.

Il quadro degli interventi finanziati dal Bilancio è peraltro solo parte di un più ampio piano di sviluppo della Capitale d'Italia per i prossimi dieci anni da realizzare con il contributo del governo e con gli strumenti resi disponibili *dal Recovery Fund*.

A gennaio 2022, con Deliberazioni nn. 8 e 9, l'Assemblea Capitolina ha approvato il DUP e il Bilancio di previsione finanziario 2022-2024.

Nel suo complesso, il Bilancio ha stanziato spesa corrente per circa 5,280 miliardi di euro, superiore sia alla previsione per il 2021 contenuta nel bilancio di previsione 2021-2023 precedentemente approvato (5,095 mld), sia all'ammontare della spesa corrente per il 2022, successivo alla variazione dello scorso novembre (5.140 mld).

Il Bilancio ha scommesso sul riavvio della capacità amministrativa della macchina comunale, in particolare tra quei settori che appaiono strategici per le esigenze della comunità e per i quali si prevedeva un incremento sostanziale della spesa corrente rispetto, tra l'altro, alla stessa variazione di novembre: il riferimento è alla scuola (78 mln in più), al sociale (31 mln in più), al personale (17 mln in più) e all'ambiente (1,5 mln in più), che beneficeranno di un incremento di spesa corrente per un valore complessivo di circa 130 milioni di euro.

Per quanto riguarda il settore della scuola, le risorse stanziato sono state finalizzate, in particolare, a coprire l'abbattimento delle rette dei nidi e ad estendere l'orario di apertura delle strutture, oltre che a continuare a finanziare le speciali attività di supporto dovuto alle esigenze Covid.

Rispetto alle spese per il personale, le risorse stanziato hanno permesso di proseguire nel programma di nuove assunzioni per rafforzare la macchina comunale (con particolare riferimento al personale scolastico e alla Polizia municipale) e di completare il percorso già avviato su contrattazione decentrata e salario accessorio.

Rispetto alla spesa in conto capitale, il bilancio ha previsto un ammontare complessivo di spese per investimenti superiore a 1 mld di euro (1,075 mld), comprendente anche il Piano Triennale delle Opere Pubbliche (da circa 350 mln di euro per il solo 2022). Inoltre, il Documento Unico di Programmazione (DUP) conteneva quelle opere segnalate dagli Assessorati e dai Municipi che, in considerazione del loro livello di progettazione, non potevano essere incluse direttamente nei documenti di bilancio, per un valore complessivo di ulteriori 8,2 mld di euro.

Ha trovato inoltre spazio una maggiore attenzione verso il decentramento amministrativo, al centro dell'azione riformatrice dei prossimi mesi. Già nel percorso di approvazione del Bilancio si completerà l'attribuzione di un

incremento importante dell'ammontare di spesa corrente destinato ai Municipi, circa 12 milioni di euro in più, oltre il 4% del totale delle risorse mediamente assegnate. Tali fondi saranno distribuiti in base a criteri differenziati e a parametri innovativi che tengano conto delle reali esigenze dei territori.

Il Comune partecipa al bando regionale PNRR per la riqualificazione del patrimonio ERP. L'Assessorato al Patrimonio e alle Politiche Abitative, insieme ai Lavori Pubblici e alle Infrastrutture, risponde con questo provvedimento all'avviso della Regione Lazio sui bandi per il PNRR, presentando diverse proposte di interventi di riqualificazione dell'Edilizia Residenziale Pubblica. La delibera permetterà all'Amministrazione di far richiesta di accesso ai 90 milioni di euro stanziati per il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza.

Approvate in Giunta capitolina due delibere relative ai progetti di realizzazione dei lavori di completamento del Parco di Valle Santa nel XIV Municipio e a quelli di consolidamento e restauro dell'edificio ex spogliatoio giardinieri a Parco Savello all'Aventino, noto come Giardino degli Aranci.

Nel bilancio hanno inoltre trovato idoneo finanziamento tre interventi particolarmente rilevanti nel settore dei lavori pubblici, i cui progetti sono stati approvati dalla Giunta ed ora potranno vedere concreta realizzazione.

Il primo complesso di interventi, per i quali sono stati previsti 565mila euro riguarda il secondo stralcio dei lavori per la realizzazione di un'area verde confinante con via di Boccea, compresa tra via Trino e via Tricerro con funzioni aggregative, ricreative, didattiche e sportive nel comprensorio di Valle Santa (Municipio XIV). Con il primo stralcio erano state realizzate le opere di urbanizzazione primaria (illuminazione, fognature, servizi idrici e nuova vegetazione), mentre questo secondo stralcio prevede la recinzione del parco, un campo sportivo polivalente, un punto di ritrovo-gazebo, attrezzature fitness e ludiche.

Il secondo progetto approvato e finanziato con 350mila euro riguarda gli interventi di risanamento, restauro conservativo e recupero statico e igienico su un immobile fatiscente da anni situato all'interno di una zona verde di grandissimo pregio quale il Giardino degli Aranci all'Aventino.

Da ultimo la Giunta ha approvato il progetto esecutivo destinato alla realizzazione dei necessari interventi di riqualificazione e messa in sicurezza per lo stadio alle Terme di Caracalla "Nando Martellini", per un importo complessivo di 536mila euro. I lavori riguarderanno in particolare gli impianti tecnologici (elettrico, termico, idrico-sanitario, di termoventilazione e di messa a terra) e l'adeguamento della struttura alle esigenze delle persone con disabilità.

Rispetto ai contenuti della programmazione triennale appena ricordati, appare opportuno rimarcare che i documenti di programmazione economico-finanziaria sono stati approvati nelle more della definitiva quantificazione dei finanziamenti attribuiti a Roma Capitale in attuazione del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza.

Pertanto, è ragionevole presumere che gli eventuali ulteriori finanziamenti provenienti dal PNRR, consentiranno all'Amministrazione di liberare ingenti risorse e destinarle a diverse iniziative.

I documenti di programmazione economico-finanziaria 2022-2024 sono stati definiti in coerenza con gli obiettivi strategico-operativi declinati a partire dalle linee programmatiche 2021-2026 per il Governo di Roma Capitale che rappresentano le politiche che il nuovo Vertice capitolino intende perseguire per l'attuazione del Programma di Mandato.

## **2.2 L'Amministrazione**

### La Macrostruttura Capitolina

La Macrostruttura capitolina nel corso del 2022 ha visto una profonda revisione organizzativa rispetto alla precedente articolazione prevista dalla DGC 222/2017. La nuova Giunta, infatti, insediatasi a fine ottobre 2021, ha disposto una radicale modifica del modello organizzativo capitolino che, seppur approvata con la Deliberazione di Giunta Capitolina n. 306 del 2021, è di fatto entrata in vigore a partire dal 1 gennaio 2022.

Il nuovo vertice politico ha infatti ritenuto che fosse necessario procedere ad una riorganizzazione generale della Macrostruttura di Ente, in coerenza con gli obiettivi programmatici e con la ripartizione dei compiti di indirizzo politico, al fine di superare sovrapposizioni e frammentazioni funzionali e di garantire l'univoca riconducibilità delle strutture amministrative agli ambiti propri delle deleghe assessorili.

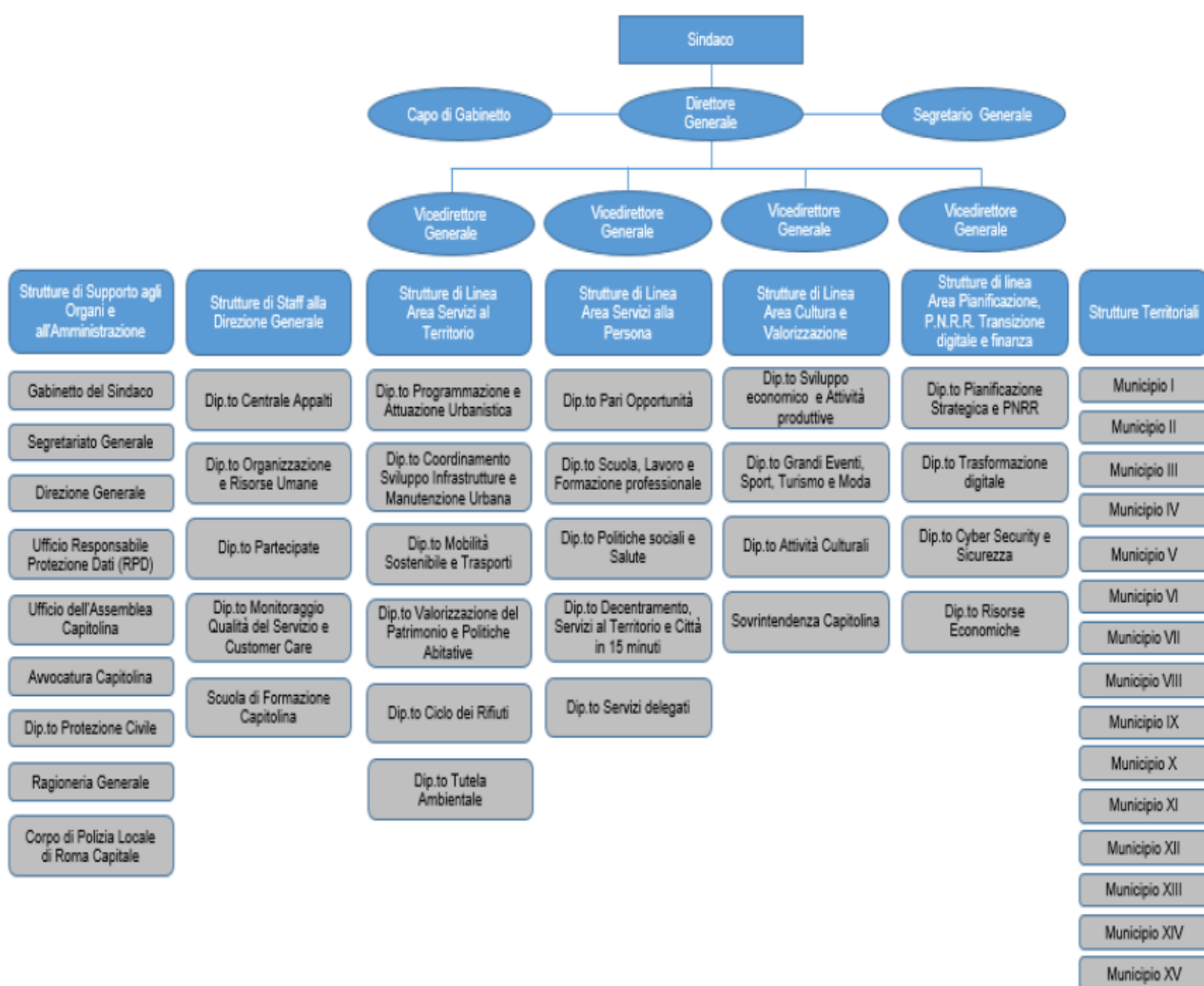
Inoltre, la riorganizzazione è stata resa opportuna in considerazione della necessità di dare completa attuazione al Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza che individua i Comuni quali soggetti destinatari di un ampio spettro

di investimenti e protagonisti della realizzazione di sostanziali riforme negli ambiti della digitalizzazione e innovazione, transizione ecologica, inclusione sociale.

Le missioni del PNRR coinvolgono risorse umane con specifiche competenze ed investono settori multidisciplinari, la cui eterogeneità è alla base dell'esigenza di rivedere il previgente modello organizzativo, intervenendo sulla ripartizione delle strutture tra le Aree Tematiche, ridisegnando un ruolo di massimo coordinamento e supporto in capo alle Vice Direzioni Generali nonché istituendo la nuova Area P.N.R.R, Transizione al Digitale e Finanza in luogo della preesistente Area Economia e Finanza.

Quanto sopra rappresentano, in estrema sintesi, le ragioni in base alle quali è stata definita la nuova macrostruttura capitolina, approvata con Deliberazione di Giunta Capitolina n. 306 del 2 dicembre 2021, ma entrata in vigore a partire dal 1 gennaio 2022.

**Macrostruttura capitolina approvata con DGC n. 306 del 2021**



A fine 2022, la Giunta Capitolina, ha apportato ulteriori modifiche all'impianto macro organizzativo già rivisto con la DGC 306/2021.

Con la Deliberazione di Giunta Capitolina n. 395 del 1 dicembre 2022 sono stati rivisti alcune articolazioni organizzative della macrostruttura e, fatto di maggior rilevanza, sono state soppresse la vicedirezioni generali di area in favore di un' unica vicedirezione generale con funzioni vicarie rispetto al Direttore Generale.

Anche in questo caso, tuttavia, pur essendo stata approvata la relativa Delibera a dicembre 2021, le modifiche organizzative hanno prodotto impatti a partire da gennaio 2023.

**Il Personale**

Roma Capitale ha concluso l'esercizio 2022 con un organico lievemente numericamente inferiore rispetto all'anno precedente, registrando una flessione dello 0,43%.

A tal proposito, il trend del personale capitolino nel periodo 2017–2022, come rappresentato nella tabella sottostante, evidenzia chiaramente come il saldo tra personale in quiescenza e personale neoassunto non permetta ancora di essere totalmente in linea con il reale fabbisogno dell'Ente.

**Personale dipendente dirigente e non dirigente al 31 dicembre. Anni 2017 - 2022**

Anni	Dipendenti di ruolo a tempo indeterminato	Variazione su anno precedente
2017	23.745	-1,06%
2018	23.108	-2,68%
2019	23.483	1,62%
2020	23.108	-1,60%
2021	22.083	-4,44%
2022	21.987	-0,43%

Fonte: elaborazioni su dati Ufficio di Statistica di Roma Capitale e del Dip. Organizzazione Risorse Umane

Come si evince dalla tabella seguente, il rapporto popolazione/dipendenti rimane sostanzialmente invariato negli ultimi anni, mantenendosi inferiore rispetto alle indicazioni del Ministero dell'Interno. Per tale motivo l'Amministrazione, con Deliberazione della Giunta Capitolina n. 16 del 28 gennaio 2022, ha approvato la "Pianificazione triennale 2022-2024 dei fabbisogni del personale", evidenziando la necessità di ulteriore stimolo all'incremento delle politiche assunzionali.

**Rapporto personale / residenti al 31 dicembre. Anni 2017 – 2022**

Anni	Popolazione residente	Dipendenti di ruolo a tempo indeterminato	Rapporto Personale / residenti
2017	2.876.614	23.745	1/121
2018	2.860.009	23.108	1/124
2019	2.848.084	23.483	1/121
2020	2.822.981	23.108	1/122
2021	2.813.365	22.083	1/127
2022	2.813.544	21.987	1/128

Fonte: elaborazioni su dati Ufficio di Statistica e del Dip.to Organizzazione Risorse Umane di Roma Capitale

**Il Gruppo Roma Capitale.**

Roma Capitale, inoltre, esercita le proprie funzioni ed eroga i servizi alla cittadinanza anche tramite i soggetti del cd. "Gruppo Roma Capitale". Tali soggetti operano, prevalentemente, nei comparti dei servizi pubblici locali in materia di risorse idriche ed energetiche, di igiene urbana e gestione del ciclo dei rifiuti, di mobilità e trasporti. Sono presenti, inoltre, nei settori dell'ingegneria e dello sviluppo territoriale, della strumentazione e gestione delle infrastrutture, dei tributi locali, della cultura, dell'assistenza socio - sanitaria e dei servizi assicurativi.

Il Gruppo Roma Capitale, costituito da società partecipate, Enti pubblici vigilati e Enti di diritto privato controllati, alla data del 31 dicembre 2021 presenta l'articolazione riportata nel seguente grafico:

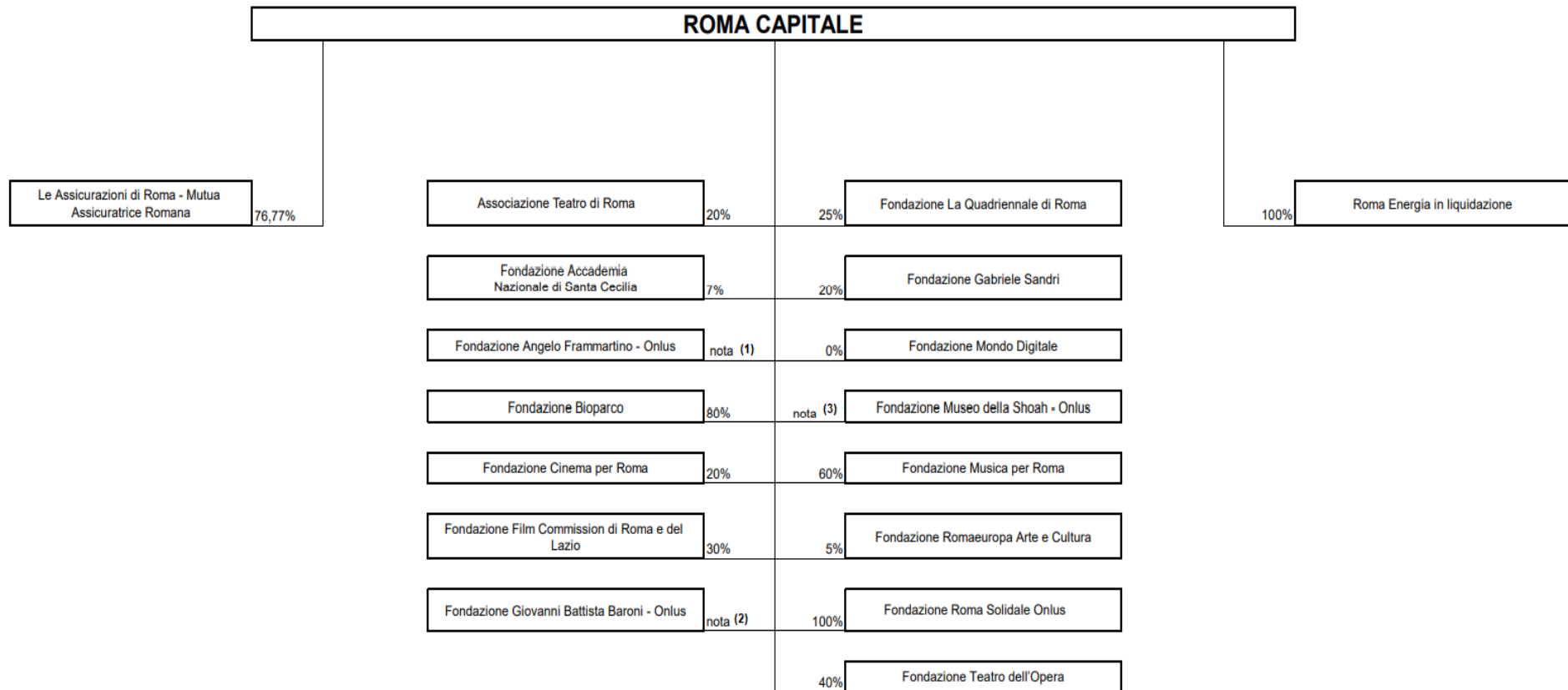


Società Partecipate - Art. 22, c. 1, lett. d, d.lgs. n.33/2013 (\*)

		<b>ROMA CAPITALE</b>	
Æqua Roma S.p.A.	100%	6,719%	Centrale del Latte di Roma S.p.A.
AMA S.p.A.	100%	28,37%	Centro Agroalimentare Romano S.c.p.A.
ATAC S.p.A.	100%	10%	EUR S.p.A.
Risorse per Roma S.p.A.	100%	19,09%	Investimenti S.p.A.
Roma Metropolitane Srl in liquidazione	100%	n.d.	Banca di Credito Cooperativo di Roma ScPA
Roma Servizi per la Mobilità Srl	100%	n.d.	Banca Popolare Etica ScPA
Zètema Progetto Cultura S.r.l.	100%		

(\*) Ad esclusione delle società quotate e/o controllate da società quotate (ACEA S.p.A. posseduta al 51% e ACEA ATO 2 al 3,54%)

Enti di diritto privato controllati Art. 22, c. 1, lett. d, d.lgs. n.33/2013



(1) Soci Fondatori Promotori: Famiglia di Angelo Frammartino, i Comuni di Caulonia (RC), Monterotondo (RM), Roma, Sora (FR), Vinci (FI), Ceccano (FR), Orbassano (TO) e Pisa (PI), la Provincia di Frosinone, la Città Metropolitana di Roma, la Città Metropolitana di Reggio Calabria, la Regione Calabria, la Regione Lazio, ARCI Nazionale, ANPI Monterotondo (RM), la Cooperativa Sociale FOLIAS e l'Istituto Superiore Gerolamo Cardano di Milano e il Rotary club Monterotondo-Mentana.

(2) La Fondazione trae origine dalle disposizioni testamentarie del Sig. Giovan Battista Baroni. È retta da un Consiglio di Amministrazione composto di cinque membri compreso il Presidente; di questi, due sono designati da Roma Capitale e tre dalla Banca Monte Paschi di Siena S.p.A. L'amministrazione del patrimonio, in conformità alla volontà manifestata dal Testatore, rimane affidata alla Filiale di Roma della Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A

(3) I soci fondatori della Fondazione Museo della Shoah sono Roma Capitale, Provincia di Roma, Regione Lazio, UCEI (Unione delle Comunità Ebraiche Italiane), CER (Comunità Ebraica di Roma) e l'Associazione Figli della Shoah. 41,66% da atto costitutivo 02/07/2008 e Collegio dei Soci del 05/10/2009 per Socio Successivo

Enti pubblici vigilati Art. 22, c. 1, lett. d, d.lgs. n.33/2013

ROMA CAPITALE							
Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale	100%	Consorzio stradale Diamante	n.d.	Consorzio stradale "Via della Massimilla e diramazioni"	n.d.	Conservatorio di musica Santa Cecilia	n.d.
Azienda Comunale Centrale del Latte di Roma in liquidazione	100%	Consorzio stradale "Ceri Tragiatiella"	n.d.	Consorzio stradale "Via della Marcigliana"	n.d.	Consorzio industriale del Lazio (già Consorzio per lo Sviluppo Industriale Roma - Latina)	3,51%
Azienda Speciale Farmacap	100%	Consorzio stradale "Esterzi - Consolata"	n.d.	Consorzio stradale "Via e vicolo dell'Acqua Paola"	n.d.	Convitto nazionale Vittorio Emanuele II	nota (1)
Azienda Speciale Palaexpo	100%	Consorzio stradale "Silvestri-Bravetta"	n.d.	Consorzio stradale "Via Pietra Papa e via Papareschi"	n.d.	Istituto Leonarda Vaccari per la riabilitazione, l'integrazione e l'inserimento delle persone con disabilità	nota (2)
Istituzione Agenzia Capitolina per le Tossicodipendenze	100%	Consorzio stradale "Via Affogalasinio"	n.d.	Consorzio stradale "Via G.Zamboni"	n.d.	ASP "Asilo Savoia"	20%
Istituzione Sistema Biblioteche Centri Culturali	100%	Consorzio stradale "Via Alessandro Santini e diramazioni"	n.d.	Consorzio stradale "Ildebrando della Giovanna"	n.d.	ASP "Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Regionale Istituti Riuniti del Lazio"	20%
		Consorzio stradale "Via degli Angeli"	n.d.	Consorzio stradale "Via Monte delle Capre"	n.d.	ASP "I.R.ASP - Istituti Riuniti Azienda di Servizi alla Persona Regionale Istituti Riuniti del Lazio"	66,66%
		Consorzio stradale "Via degli Orti Gianicolensi"	n.d.	Consorzio stradale "Via Nazareno Strampelli e diramazioni"	n.d.	ASP "ISMA - Istituti di Santa Maria in Aquino"	20%
		Consorzio stradale "Via del Casale Lumbroso"	n.d.	Consorzio stradale "Via Cortina d'Ampezzo"	n.d.	ASP "Istituto Romano di San Michele"	20%
		Consorzio stradale "Via del Forte Trionfale e diramazioni"	n.d.	Consorzio stradale "Vicolo del Conte"	n.d.	ASP Istituti Raggruppati per l'Assistenza all'Infanzia e ai Minori ASP o IIRAIM ASP	33,33%
		Consorzio stradale "Via del Gelsomino"	n.d.	Consorzio stradale "Vicolo dell'Annunziata"	n.d.	ASP "Fondazione Nicolò Piccolomini per l'Accademia d'Arte Drammatica"	20%
		Consorzio stradale "Via della Caffarella"	n.d.	Consorzio stradale "Villa paradiso"	n.d.	Museo storico della Liberazione	nota (3)
				Consorzio stradale AXA	n.d.	ASP "Azienda di Servizi alla Persona disabile viale S. Alessio - Margherita di Savoia"	33,33%

nota (1) L'amministrazione di ciascun Convitto è affidata ad un Consiglio di Amministrazione, composto:

- a) dal Rettore, presidente;
- b) da due delegati, l'uno dal Consiglio Provinciale e l'altro dal Consiglio Comunale del luogo ove ha sede il Convitto, scelti dai Consigli medesimi anche fuori del loro seno;
- c) da due persone nominate dal Ministro della Pubblica Istruzione, una delle quali fra il personale direttivo e docente delle scuole medie frequentate dai convittori;
- d) da un funzionario dell'Amministrazione Finanziaria, designato dal direttore corrispondente alle sopresse Intendenze di Finanza secondo la tabella allegata al DPR 27 marzo 1992, n.187. Il Consiglio di Amministrazione del Convitto è nominato con decreto del Ministero della Pubblica Istruzione

nota (2) rispetto al volume di remunerazione dell'attività 9%; rispetto alla composizione del Consiglio Direttivo 8% (1 su 12 componenti)

nota (3) D.G.C. n. 203 del 30 giugno 2015 (autorizzazione alla concessione del contributo annuale) - D.D. n. 441 del 4 settembre 2015 (erogazione del contributo)

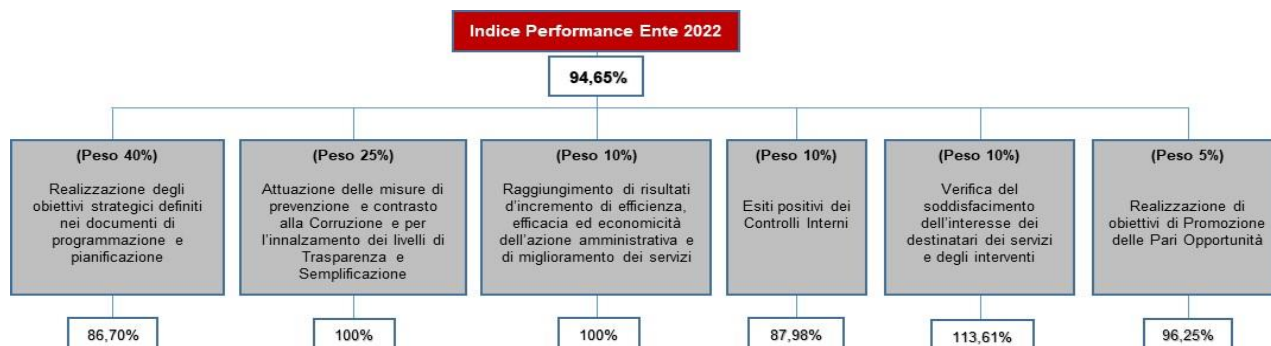
Roma Capitale sovrintende al funzionamento del Gruppo, svolgendo per il tramite delle sue strutture una serie di attività volte a:

- Impartire gli indirizzi di governance degli Enti Partecipati, anche ai fini dell'elaborazione di indirizzi gestionali da adottare con atti di programmazione generale;
- Presidiare le procedure finalizzate alle nomine, designazioni e deleghe di competenza dell'Ente presso Aziende Speciali, Istituzioni, Società, Fondazioni ed organismi a partecipazione capitolina;
- Esercitare le funzioni connesse al ruolo di azionista nei confronti di società, aziende, istituzioni e delle fondazioni di Roma Capitale, così come disciplinato dal Regolamento sulle modalità organizzative dell'esercizio del controllo analogo
- Verificare il rispetto della normativa specifica per le società in house in materia di contratti di servizio e della rispondenza tra contenuti economici dei contratti di servizio e gli strumenti di programmazione dell'Ente;
- Svolgere l'istruttoria sui bilanci d'esercizio degli organismi partecipati e, se previsto dallo statuto dell'organismo partecipato, dei bilanci di previsione, finalizzata all'esercizio del controllo analogo sulle società in house e, laddove applicabile, sugli altri organismi partecipati.
- Coordinare, esaminare e verificare i dati di riconciliazione delle partite creditorie e debitorie tra Roma Capitale e gli organismi partecipati
- Definire i componenti del Gruppo Pubblica Amministrazione di Roma Capitale e dell'area di consolidamento
- Analizzare i dati di bilancio aggregati a livello consolidato e predisporre il progetto di bilancio consolidato

## 2.3 L'albero della performance di Ente. Sintesi dei risultati raggiunti nel 2022

L'albero della performance 2022 – 2024 di Roma Capitale è rappresentato nella sezione 2.2 del PIAO 2022 – 2024 approvato con DGC n. 221 del 24 giugno 2022, 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.

A consuntivo 2022, in relazione agli ambiti di performance definiti nel sopracitato albero, verifica della si procede pertanto ad esporre i risultati connessi alla performance di Ente 2022 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 2022, una percentuale pari a **86,70**

### 2. L'Attuazione delle misure di prevenzione e contrasto alla corruzione e di incremento dei livelli di trasparenza e semplificazione amministrativa (PTPCT 2022-2024).

Le misure di prevenzione e contrasto alla corruzione e di incremento dei livelli di trasparenza per il 2022 sono state definite nel Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza (PTPCT) 2022-2024 approvato con deliberazione di Giunta Capitolina n. 139 del 29 aprile 2022 e successivamente confluito nella sezione 2.3 del PIAO 2022 – 2024 di Roma Capitale

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 100% il grado di attuazione complessivo delle misure definite nel PTPCT 2022 – 2024

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

In relazione a tale ambito, vengono rappresentati i risultati realizzati dall'Amministrazione capitolina con riferimento ai cronoprogrammi dei Progetti definiti dall'ente al fine di accrescere i livelli di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa e migliorare dal punto di vista quali/quantitativo i servizi erogati, alla data del 31 dicembre, hanno fatto registrare una percentuale di risultati pari al **100%**.

Progetto Trasversale	Risultato atteso	% conseguimento
Standardizzazione dei procedimenti / trattamenti volti all'incremento delle misure di sicurezza, di trasparenza, di prevenzione della corruzione e di protezione dei dati personali	Standardizzazione dei procedimenti / processi nel master al fine di gestire il collegamento con i rispettivi trattamenti di dati personali volto a popolare il registro dei trattamenti dell'Ente, nonché a rappresentare i procedimenti / processi da considerare ai fini della valutazione del rischio corruttivo	100%
Implementazione del Programma Citizen Relationship Management (CRM) – Casa digitale del cittadino (CDC)	- Selezione e configurazione nuova piattaforma Citizen Experience. - Integrazione dei sistemi di gestione T.A.R.I. con il CRM - Rilasci nuove 2 funzionalità e rilascio 1 App	100%
<b>Grado di attuazione complessivo 2022</b>		<b>100%</b>

#### 4. Gli esiti dei controlli interni

Roma Capitale, ha individuato quale ulteriore Indice di rilevazione della performance di Ente 2022, 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**  $_{\text{anno}} = (\text{N. DD osservate senza criticità} / \text{N. totale DD osservate}) * 100$

Con specifico riferimento al 2022 l'Indice di qualità delle DD assume pertanto il seguente valore:

**Indice DD**  $_{2022} = (2.145 / 2.438) * 100 = 87,98\%$

#### 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 2022.

Per il 2022 l'indice sintetico **Q**  $_{2022}$ , desunto dalla media dell'indice **I**  $_{2022}$  di cui al punto a) e dell'indice **J**  $_{2022}$  di cui al punto b) ha assunto il seguente valore:

**Q**  $_{2022} = \text{Media (I }_{2022}; \text{ J }_{2022}) = \text{Media (82,50 ; 144,71)} = 113,61$

#### 6. Il Raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità

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

Con riferimento alle azioni pianificate nel corso del 2022, in relazioni alle quali si fornirà dettagliata rendicontazione nel paragrafo dedicato al Piano delle Azioni Positive, il grado di attuazione al 31 dicembre 2022 è risultato pari al **96,25%**.

#### 7. l'Indice sintetico della performance di Ente 2022.

Alla luce dei risultati conseguiti in relazione ai singoli ambiti di performance di Ente, tenendo conto del diverso peso ponderato con i quali gli stessi concorrono alla performance complessiva, l'indice di performance di Roma Capitale 2022, **P\_Ente**  $_{2022}$ , è determinato come di seguito:

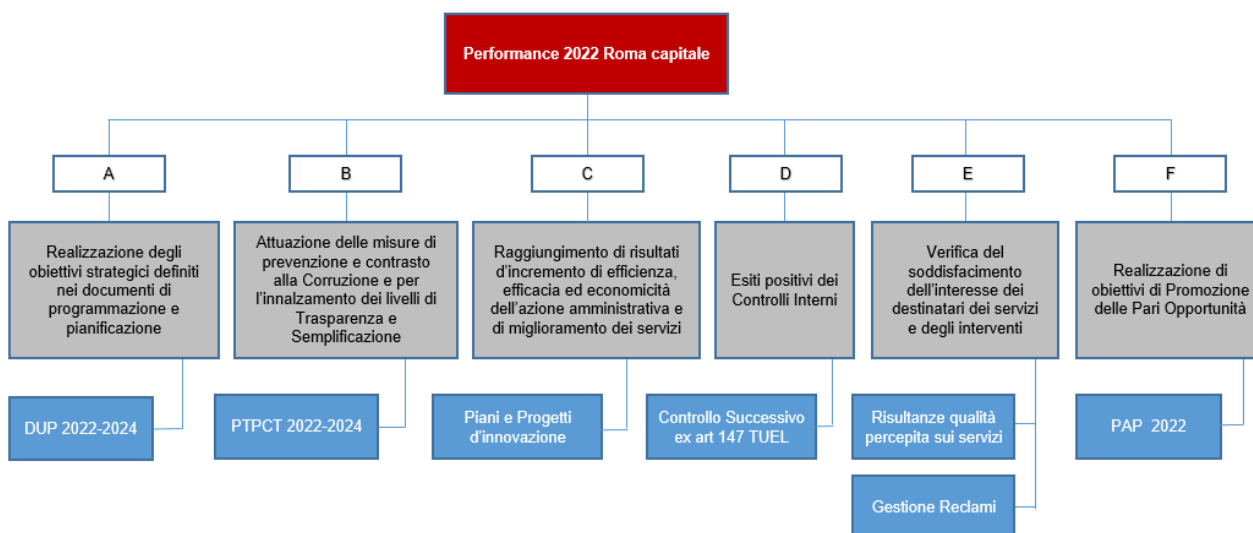
**P\_Ente**  $_{2022} = [(86,70*0,40) + (100*0,25) + (100*0,10) + (87,98*0,10) + (113,61*0,10) + (96,25*0,05)] = 94,65$

### 3. Obiettivi: Analisi dei risultati raggiunti e scostamenti

La *Performance* di Ente 2022, 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.

#### 3.1. Rappresentazione e Analisi dei risultati raggiunti.

La rappresentazione e l'analisi dei risultati raggiunti dall'Ente nel 2022, 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:

- a) Lo stato di attuazione a fine 2022 degli obiettivi strategici definiti nei documenti di programmazione e l'impatto della correlata attività gestionale sulle Linee programmatiche;
- b) Il raggiungimento di risultati d'incremento di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa
- c) 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 2022 nell'ambito del Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza 2022-2024, successivamente recepite nella sotto-sezione 2.3 “rischi corruttivi e trasparenza” del PIAO 2022 – 2024;
- d) Gli esiti dei Controlli Interni;
- e) La verifica del soddisfacimento dell'interesse dei destinatari dei servizi e degli interventi;
- f) La verifica del raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità definiti nel PAP

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.

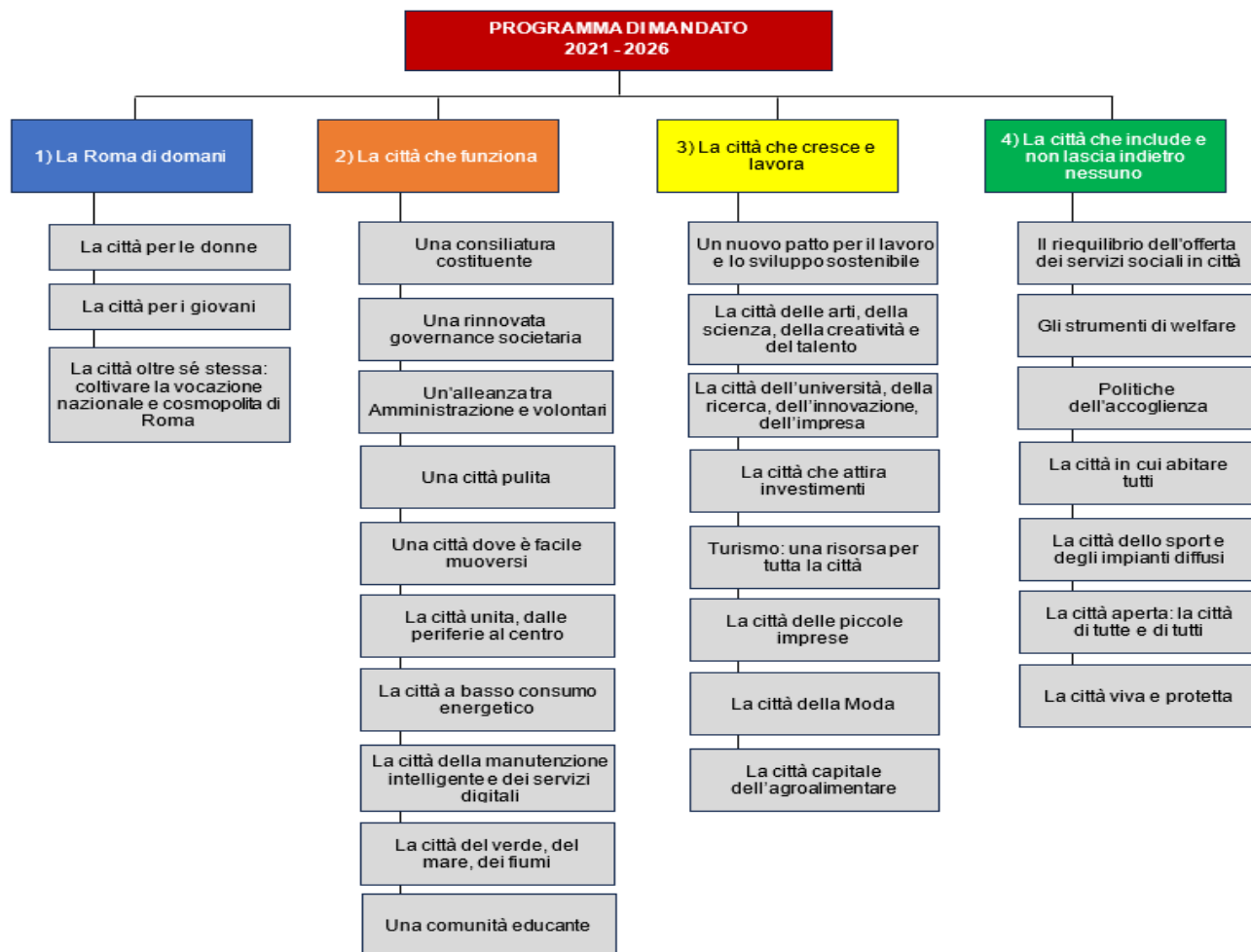
Infine, al punto 5 della Relazione vi è una sintetica esposizione delle azioni di promozione delle pari opportunità in ambito capitolino.

### 3.2 Le priorità strategiche

Prima di esporre le risultanze delle rilevazioni operate in ordine allo stato di attuazione degli obiettivi strategico-operativi del DUP 2022 – 2024, appare opportuno rappresentare sinteticamente gli aspetti salienti del Programma di mandato definito dalla nuova Giunta e approvato dall'assemblea con DAC 106/2021.

Al netto delle differenze nei contenuti e nelle priorità politiche individuate, un primo elemento di distinzione strutturale del Programma di mandato 2021-2026, rispetto al precedente, è la presenza di un ulteriore livello di programmazione, definito "macro-obiettivo programmatico".

I 4 macro-obiettivi che, dal punto di vista della *vision* politica e della logica di programmazione, rappresentano le chiavi di lettura del programma politico della nuova Giunta, sono declinati nelle linee programmatiche, che costituiscono il primo livello di misurazione del grado di attuazione del programma di mandato.



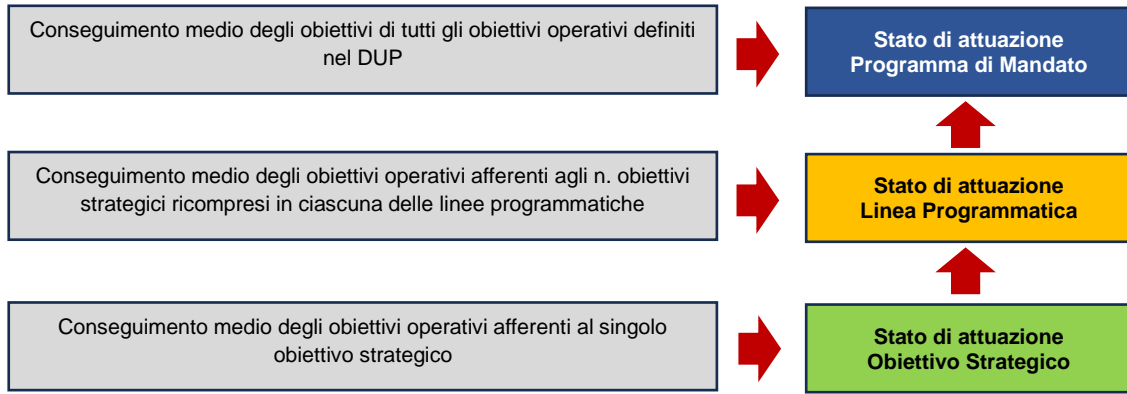
Il Programma di Mandato, tradotto nelle linee programmatiche sopra esposte, approvate dall'Assemblea Capitolina n. 106 del 19 novembre 2021 ha trovato formale esplicitazione nella nota di aggiornamento del DUP 2022 – 2024, adottata con Deliberazione di Assemblea Capitolina n. 8 del 21 gennaio 2022.

Il sopra richiamato Documento Unico di Programmazione 2022 – 2024, ha articolato le 28 Linee programmatiche di governo 2021-2026, a loro volta declinate nel DUP in 44 obiettivi strategici e 227 operativi

#### 3.2.1 La realizzazione degli obiettivi strategici e operativi definiti nel DUP 2022 - 2024

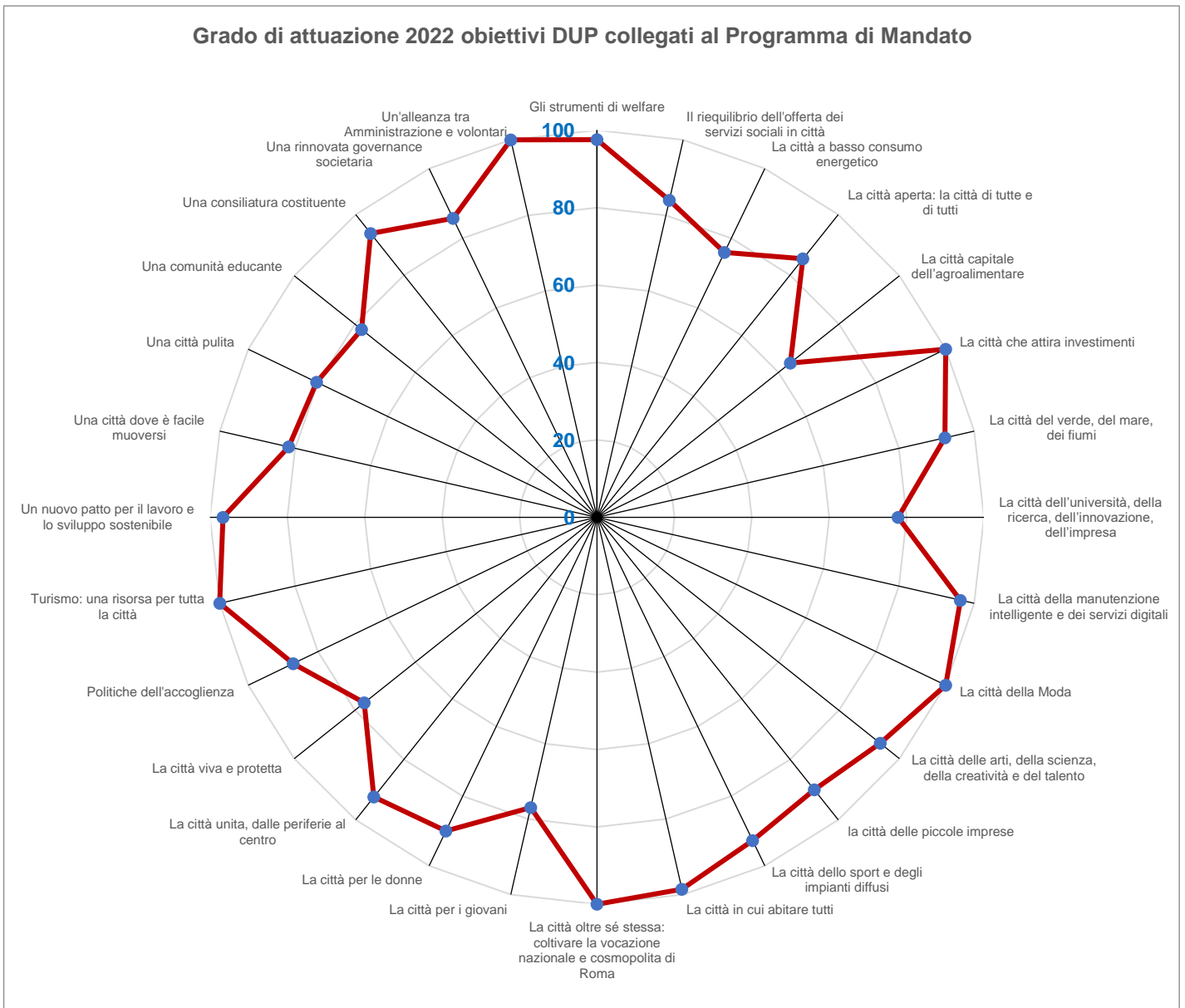
La verifica dello stato di attuazione degli obiettivi strategici e operativi definiti nel DUP 2022 – 2024 è stata condotta secondo la metodologia introdotta nel 2019 che, utilizza la rilevazione della percentuale media di conseguimento degli obiettivi operativi, calcolata sui tre seguenti livelli di programmazione:









**La rilevazione dei risultati**

Il grafico sottostante illustra lo stato di attuazione al 31 dicembre 2022 delle attività collegate alle Linee programmatiche della Giunta a loro volta declinate nel DUP in obiettivi strategici e 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%

<b>1) La Roma di domani</b>	
<b>1.02) La città per le donne</b>	<b>90,00</b>
1.02.01) Pari opportunità nel mondo del Lavoro e nello Sport	100,00
1.02.02) Politiche di sostegno agli spazi dedicati alle donne e di contrasto alla violenza	90,00
<b>1.03) La città per i giovani</b>	<b>76,92</b>
1.03.01) Riqualificazione urbana e incentivi all'imprenditorialità giovanile	75,00
1.03.02) Politiche per il miglioramento della vivibilità della città da parte dei Giovani	100,00
1.03.03) Partecipazione attiva dei Giovani alle iniziative della Città	100,00
<b>1.05) La città oltre sé stessa: coltivare la vocazione nazionale e cosmopolita di Roma</b>	<b>100,00</b>
1.05.01) Il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza come acceleratore dei grandi progetti della città	100,00
1.05.02) Giubileo 2025: Obiettivo di riqualificazione ed efficientamento della Città	100,00
1.05.03) Roma sede di Expo 2030	100,00

<b>2) La città che funziona</b>	
<b>2.01) Una consiliatura costituente</b>	<b>93,78</b>
2.01.01) Snellire la macchina burocratica del Campidoglio offrendo servizi efficaci efficienti e sicuri ai cittadini e alle imprese	93,04
2.01.02) Razionalizzazione ed efficientamento delle risorse finanziarie capitoline	98,67
<b>2.02) Una rinnovata governance societaria</b>	<b>85,71</b>
2.02.01) Indirizzo strategico e controllo operativo delle Società Partecipate	85,71
<b>2.03) Un'alleanza tra Amministrazione e volontari</b>	<b>100,00</b>
2.03.01) Potenziamento del sistema della Protezione Civile di Roma Capitale	100,00
<b>2.04) Una città pulita</b>	<b>80,43</b>
2.04.01) Rilancio di AMA S.p.A. per una gestione integrata dei rifiuti in ottica Circular Economy	85,34
2.04.02) Potenziamento della Raccolta Differenziata nel rispetto degli obiettivi Regionali	71,07
2.04.03) Portare Roma in 5 anni all'autonomia industriale e alla chiusura del ciclo dei rifiuti al 95%	80,00

<b>2.05) Una città dove è facile muoversi</b>	<b>81,71</b>
2.05.01) Mobilità Sostenibile e condivisa	72,83
2.05.02) Nuovi investimenti in infrastrutture e Tecnologie	83,12
<b>2.06) La città unita, dalle periferie al centro</b>	<b>92,46</b>
2.06.01) Roma in 15 minuti, Città Policentrica	92,46
<b>2.07) La città a basso consumo energetico</b>	<b>75,92</b>
2.07.01) Target Emissioni 0	75,34
2.07.02) Nuovi progetti per Roma	100,00
<b>2.08) La città della manutenzione intelligente e dei servizi digitali</b>	<b>96,33</b>
2.08.01) Ottimizzazione dell'user experience dei servizi digitali offerti ai city user (cittadini, imprese, pendolari, turisti, etc)	100,00
2.08.02) Raccolta e gestione dei dati in modalità sicura della città come strumento volti alla definizione di policy data driven	92,38
<b>2.09) La città del verde, del mare, dei fiumi</b>	<b>92,19</b>
2.09.01) Riqualificazione e valorizzazione delle Ville Storiche, del verde e dei giardini di Roma	90,72
2.09.02) Valorizzazione del Mare e dei Fiumi di Roma	100,00
2.09.03) Benessere degli animali	100,00
<b>2.10) Una comunità educante</b>	<b>77,79</b>
2.10.01) Buon funzionamento e cura degli edifici scolastici	63,92
2.10.02) Diffondere e implementare i servizi educativi e di istruzione per l'infanzia per innescare un circolo virtuoso a favore delle famiglie, dell'emancipazione economica delle donne	85,81

### 3) La città che cresce e lavora

<b>3.01) Un nuovo patto per il lavoro e lo sviluppo sostenibile</b>	<b>96,66</b>
3.01.01) Un patto per il lavoro: un nuovo modello sociale ed economico, basato su partecipazione, inclusione e crescita, di chi lavora e di chi crea lavoro	96,66
<b>3.02) La città delle arti, della scienza, della creatività e del talento</b>	<b>93,59</b>
3.02.01) Cultura il volano di uno sviluppo sostenibile, intelligente e inclusivo.	93,59
<b>3.03) La città dell'università, della ricerca, dell'innovazione, dell'impresa</b>	<b>77,78</b>
3.03.02) Nascita, concentrazione e rafforzamento di ecosistemi dell'innovazione: non solo smart city, ma anche knowledge city	77,78
<b>3.04) La città che attira investimenti</b>	<b>100,00</b>
3.04.01) Valorizzazione del brand «Roma» presso gli investitori nazionali ed internazionali: Roma Capitale Culturale e Diplomatica del Mediterraneo	100,00
<b>3.05) Turismo: una risorsa per tutta la città</b>	<b>100,00</b>
3.05.01) Migliorare l'offerta turistica valorizzando tutti i quartieri di Roma	100,00

<b>3.06) La città delle piccole imprese</b>	<b>90,08</b>
3.06.01) Aumentare le sinergie le reti del sistema garantendo un equilibrio tra grande distribuzione e negozi di vicinato valorizzando l'economia «di prossimità»	90,08
<b>3.07) La città della Moda</b>	<b>100,00</b>
3.07.01) Roma Capitale della Moda	100,00
<b>3.08) La città capitale dell'agroalimentare</b>	<b>63,89</b>
3.08.01) Roma capitale mondiale dell'agroalimentare	63,89

<b>4) La città che include e non lascia indietro nessuno</b>	
<b>4.01) Il riequilibrio dell'offerta dei servizi sociali in città</b>	<b>84,02</b>
4.01.01) Welfare per lo sviluppo di una strategia di miglioramento in una logica sistemica	84,02
<b>4.02) Gli strumenti di welfare</b>	<b>97,55</b>
4.02.01) Il welfare deve diventare prioritario nell'agenda politica e parte integrante di una vera e propria strategia di sviluppo in una logica sistemica con le altre politiche: gli strumenti	96,55
4.02.02) Valorizzare la co-programmazione e la co-progettazione con un contributo attivo della Società Civile e Terzo Settore	99,07
<b>4.03) Politiche dell'accoglienza</b>	<b>87,14</b>
4.03.01) Costruzione di un sistema di accoglienza diffusa a livelli, a cui accedere per step, uscendo da logiche emergenziali, potenziando l'integrazione col volontariato	87,14
<b>4.05) La città in cui abitare tutti</b>	<b>98,61</b>
4.05.01) Garantire il diritto fondamentale all'abitare favorendo l'integrazione funzionale tra le politiche abitative e le politiche sociali	98,61
<b>4.06) La città dello sport e degli impianti diffusi</b>	<b>92,68</b>
4.06.01) Si vuole garantire il diritto allo sport per tutte le persone senza differenza di età, di condizione fisica, di genere, di condizione economica	92,68
<b>4.07) La città aperta: la città di tutte e di tutti</b>	<b>85,39</b>
4.07.01) Facilitare l'integrazione dei concittadini di origine straniera, coltivando la diversità come ricchezza comune, sociale, culturale ed economica	89,19
4.07.02) Roma come città dell'uguaglianza, con una comunità inclusiva, accogliente e solidale, aperta a tutte le istanze LGBTQ+	81,37
<b>4.08) La città viva e protetta</b>	<b>76,90</b>
4.08.01) Migliorare la sicurezza erogata e percepita dai cittadini romani	76,90

### 3.2.1.1 Stato di attuazione delle progettualità finanziate con i fondi PNRR nell'anno 2022.

Nell'ambito della programmazione di Roma Capitale, gli interventi connessi al PNRR, pur costituendo una percentuale non molto rilevante del complessivo Piano degli Investimenti, generale, hanno visto l'avvio delle procedure di attuazione. Per tale motivo, nel presente paragrafo si espone brevemente lo stato di attuazione delle progettualità finanziate con i fondi del PNRR nel corso del 2022.

Alla data del 31 dicembre 2022 risultavano finanziati n. 270 progetti, corrispondenti a 279 Codici Unici di Progetto (CUP). Nel conteggio rientrano anche i c.d. progetti "non nativi" anche detti "progetti in essere" ovvero quei progetti confluiti successivamente al Fondo PNRR che nel 2022 il Ministero MEF- RGS ha provveduto ad inserire sul sistema ReGiS.

Tali progetti riguardano, tra gli altri, 4 interventi finanziati dal Ministero dell'Interno (2 Interventi "Piccole opere" e 2 "Medie Opere" di cui alla Misura M2C4 inv. 2.2) insieme ad altri 4 interventi del Ministero Istruzione di cui alla Misura M4C1 Inv. 3.3. - Piano di messa in sicurezza e riqualificazione dell'edilizia scolastica.

Nel corso del 2022 Roma Capitale ha partecipato ad ulteriori Bandi messi a disposizione dalle Amministrazioni centrali ottenendo tuttavia i finanziamenti nell'anno 2023.

In particolare:

- 5 interventi afferenti al Dipartimento per la Trasformazione Digitale della Presidenza del Consiglio e AGID sia nell'ambito della Digitalizzazione che della Cybersecurity:
  - M1C1 - Investimento 1.4.5 - Piattaforma notifiche digitali pubblicato il 12.09.2022;
  - M1C1 - Investimento 1.4.3 – Pago PA pubblicato il 12.09.2022;
  - M1C1 - Investimento 1.5 – Posture Assessment pubblicato il 2.08.2022;
  - M1C1 - Investimento 1.5 – Potenziamento Cyber pubblicato il 2.08.2022;
  - M1C1 - Investimento 1.5 – Rafforzamento Presidi.
- 3 interventi riguardanti la Misura M1C3 – Investimento 1.2 "Rimozione delle barriere fisiche e cognitive in musei, biblioteche e archivi";
- 1 intervento riguardante il Bando Mense di cui alla Misura M4C1 Inv. 1.2 "Potenziamento dell'offerta dei servizi di istruzione: dagli asili nido alle università" – "Piano di estensione del tempo pieno e mense".

Per quanto concerne invece i vari progetti che nel corso del 2022 erano ancora in attesa di conferma del finanziamento, è opportuno menzionare quelli afferenti al Ciclo Rifiuti di cui alla Misura M2C1 Inv. 1.1. - Linea A e Linea B che non sono stati più finanziati: il MASE - Ministero dell'Ambiente ha comunicato gli esiti nel gennaio 2023.

In alcuni casi i finanziamenti sono stati ottenuti attraverso processi negoziali con le competenti Amministrazioni Centrali e non attraverso la partecipazione a bandi competitivi.

È il caso dei progetti finanziati nell'ambito della Mobilità e Trasporti di cui alla Misura M2C2, (interventi per la realizzazione delle Ciclovie, delle Tramvie e il rinnovo della flotta bus), insieme ad alcuni interventi afferenti alla Misura M5C2 nell'ambito Infrastrutture sociali, famiglie, comunità e terzo settore (PUI - Piani urbani Integrati) e al Programma Caput Mundi Misura M1C3.

Per quanto riguarda il bando Maas Living Lab, il bando "Mobility as a Service for Italy", il comune di Milano è risultato unico aggiudicatario, mentre Roma Capitale si è posizionata seconda in graduatoria.

Durante il corso del 2022 è stata avviata la sottoscrizione degli atti d'obbligo fra Roma Capitale e le Amministrazioni Centrali titolari degli interventi.

A questa attività, per la quale il Dipartimento di Pianificazione Strategica e PNRR ha avuto un ruolo di consulenza alle strutture capitoline per tutti gli aspetti specifici del PNRR, si è affiancata anche quella riguardante la stesura e la sottoscrizione di accordi e di atti convenzionali con le società in house (come ad es. Zetema per gli interventi di cui alla Misura M1C3 Inv. 1.3 "Migliorare l'efficienza energetica in cinema, teatri e musei") e con le società di

diritto pubblico (come ad es. con ATER e ASL nell'ambito della Misura M5C2 Inv. 2.2 - PUI Piani Urbani Integrati e Inv. 2.3 PinQuA e con ASP Asilo Savoia, per i progetti del Sociale afferenti sempre alla Misura M5C2, "Infrastrutture sociali, famiglie, comunità e terzo settore") a cui è stato conferito il ruolo di Soggetti Attuatori Delegati.

Per quasi tutti i progetti finanziati sono state avviate le attività di progettazione.

Tali attività in quasi tutti i casi sono state esternalizzate sia con affidamenti diretti ai progettisti sia attraverso lo strumento della "Manifestazione di Interesse" relativamente ai contratti sottosoglia comunitaria. Alcuni PFTE sono stati invece redatti direttamente dalle Direzioni e U.O. tecniche delle varie strutture coinvolte.

Sulla scorta dell'Accordo Quadro con Invitalia a cui anche Roma Capitale ha aderito, i primi interventi ad avvalersi di questa modalità per l'affidamento dei lavori hanno riguardato i progetti PinQuA e PUI le cui gare sono terminate a novembre 2022. A queste procedure si sono affiancati i progetti di edilizia scolastica e una buona parte dei Progetti Caput Mundi.

Per l'efficiente funzionamento della macchina amministrativa preordinata all'attuazione del PNRR risulta determinante l'attività garantita dal Dipartimento PNRR e Pianificazione Strategica, istituito con DGC. a cui affidata l'azione progettuale che garantisca il confronto interistituzionale tra gli attori del Piano, ai fini del conseguimento dei relativi obiettivi, tra i quali emergono, per rilevanza, i programmi urbani partecipati di rigenerazione e la rivitalizzazione economica, con particolare attenzione alla creazione di nuovi servizi alla persona e al miglioramento dell'accessibilità alle infrastrutture.

In questa prima fase, l'attività del Dipartimento ha riguardato inoltre le seguenti attività:

- Raccogliere i fabbisogni di tutte le strutture capitoline attrici degli interventi alimentando un database progettuale interno a Roma Capitale;
- Effettuare una costante campagna di monitoraggio dei bandi con attività di scouting e di accompagnamento per la presentazione delle proposte progettuali;
- Supportare le strutture nella sottoscrizione degli atti d'obbligo con le Amministrazioni titolari di riferimento (Ministeri);
- Supportare le strutture nella redazione e sottoscrizione degli atti convenzionali con i Soggetti attuatori delegati, sia con soggetti esterni a Roma Capitale che con società "in house";
- Svolgere attività di coordinamento con la Ragioneria Generale di Roma Capitale per l'inserimento e lo stanziamento degli importi in bilancio;
- Verificare la corresponsione degli anticipi con la Ragioneria Generale di Roma Capitale e coadiuvare le strutture per la richiesta degli stessi alle Amministrazioni titolari degli investimenti (Ministeri);
- Effettuare attività di supporto ai RUP per la corretta applicazione del Principio DNSH mediante incontri specifici su ogni progetto con verifiche della documentazione da allegare sul sistema Regis e da archiviare per essere messa a disposizione delle Amministrazioni titolari in qualsiasi momento dell'attuazione;
- Effettuare attività di supporto ai RUP per la corretta attuazione dei principi trasversali del PNRR ai sensi DL 77/2021 e successive modificazioni.;
- Redigere i format (fac-simile) per le gare a valere sui progetti PNRR in collaborazione con il Dipartimento Centrale appalti (CUA);
- Gestire in forma centralizzata dell'Accesso Fondo Opere Indifferibili;
- Attivare le utenze del sistema Regis.

Il Dipartimento ha altresì fornito a tutte le strutture attrici dei progetti PNRR tutte le indicazioni necessari alla corretta modalità per procedere, predisponendo, inoltre, in base allo stato di avanzamento dei progetti e con riferimento alle informazioni fornite dai RUP, un calendario aggregato di rendicontazione, necessario alla costante verifica delle scadenze rendicontative.

### 3.2.2 Attuazione delle misure di prevenzione e contrasto alla corruzione e di incremento dei livelli di trasparenza e semplificazione amministrativa (PTPCT - sottosezione 2.3 del PIAO 2022-2024)

Con deliberazione della Giunta Capitolina n. 139 del 29 aprile 2022 è stato approvato, su proposta del Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (R.P.C.T.), il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza (P.T.P.C.T.) per il triennio 2022-2024.

Il Piano è stato redatto in coerenza con il quadro normativo di riferimento e con le linee guida adottate dall'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) sulla base delle risultanze delle attività, la tempistica, le responsabilità e i contenuti della precedente annualità.

Per effetto dell'entrata in vigore del D.L. 80/2021, convertito con modificazioni nella L. 113/2021, i contenuti del PTPCT 2022 – 2024 sono stati trasferiti nella sotto-sezione 2.3 “rischi corruttivi e trasparenza” del PIAO di Roma Capitale 2022 – 2024, approvato con Deliberazione di Giunta Capitolina n. 221 del 24 giugno 2022.

L'obiettivo resta quello di un continuo miglioramento nel processo di gestione del rischio e di massimo coinvolgimento di tutti i soggetti interessati, rappresentando il Piano un'importante occasione per l'affermazione della *buona amministrazione* e per la diffusione della cultura della legalità e dell'integrità all'interno dell'Ente.

La Direzione Controlli di Legittimità e Regolarità Amministrativa, Trasparenza e Anticorruzione del Segretariato Generale 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/contrastare fenomeni d'illegalità e corruzione, oltre al coordinamento degli interventi finalizzati ad assicurare la trasparenza dell'attività amministrativa prevista dalla normativa vigente.

#### **Attività Anticorruzione**

Si riportano, le attività più significative poste in essere nell'anno 2022, cui si è accompagnata la consueta funzione di vigilanza in materia di prevenzione attraverso il supporto a tutte le strutture coinvolte nella la programmazione e attuazione degli adempimenti ed obiettivi previsti nel Piano.

##### Gestione del rischio.

Nel corso del 2022 è proseguita la capillare mappatura delle attività, progressivamente aggiornando il cd. Master dei procedimenti.

È stata dedicata particolare attenzione all'aggiornamento e razionalizzazione di detto Master, attività tutt'ora in divenire, attraverso l'eliminazione di duplicazioni, ridondanze e inefficienze.

Nel solco tracciato a partire dall'annualità 2021, attraverso il monitoraggio di II livello rivolto a sei Strutture (Dipartimento Politiche Sociali - Municipio II – Municipio VI -Segretariato Generale – Scuola di Formazione Capitolina – Dipartimento Cybersecurity e Sicurezza urbana), si è attuata una verifica delle misure di prevenzione effettivamente adottate, consentendo una disamina puntuale dei punti di debolezza e con specifici approfondimenti delle singole problematiche legate alla realtà gestionale delle Strutture sorteggiate.

##### Trattamento del rischio.

Come per le annualità precedenti si è continuato a vigilare sull'attuazione delle misure di prevenzione attraverso lo scambio d'informazioni tra i diversi uffici della succitata direzione onde consentire una valutazione complessiva sull'operato delle strutture.

Per quanto riguarda le aree a rischio di corruzione interessate dagli interventi del PNRR (area dei provvedimenti ampliativi della sfera giuridica dei destinatari, area dei contratti pubblici) si è ritenuto di non individuare nuove e diverse misure di prevenzione, quanto piuttosto di rendere più performanti quelle già esistenti, attraverso un rafforzamento del contesto interno.

In particolare, in attuazione di specifica previsione contenuta nel Piano è stato inserito all'interno del Patto/Protocollo di integrità un preciso riferimento al cd. “Titolare effettivo”, al fine di consentire un maggior controllo su possibili frodi e/o collegamenti tra imprese.

#### Monitoraggio segnalazioni illeciti – segnalazioni anonime

Un'attività di monitoraggio innovativa introdotta dal Piano e avviata nel corso del 2022 è quella riguardante le segnalazioni degli illeciti, anche in forma anonima, pervenuti alle Strutture e da queste relazionate semestralmente al RPCT.

Tale adempimento consente di disporre di una visione più completa del quadro delle anomalie che inficiano il regolare svolgimento dell'azione amministrativa.

Occorre tuttavia evidenziare che nel corso dei due semestri di riferimento del 2022 i dati trasmessi dalle Strutture non hanno consentito di avere una rappresentazione esaustiva delle notizie pervenute e/o segnalate.

#### Formazione.

A seguito della ricognizione dei fabbisogni formativi del personale dipendente effettuata di concerto con la Scuola di Formazione Capitolina, è stato predisposto il Piano della formazione obbligatoria, in tema di prevenzione della corruzione e di trasparenza, annualità 2022, incentrato su alcune tematiche a carattere giuridico e sulla formazione specifica a sostegno della rotazione di dipendenti che operano in ambiti particolari.

Per integrare l'offerta formativa, la Direzione Controlli di Legittimità e Regolarità Amministrativa, Trasparenza e Anticorruzione ha proseguito il percorso formativo in tema di "Etica comportamentale e misure di prevenzione" cominciato nel 2021 tramite sessioni *in house*.

#### Monitoraggio di II livello

Le attività di vigilanza operate nell'ambito del monitoraggio di II livello hanno evidenziato l'insostenibilità della misura della rotazione del personale secondo i criteri vigenti, sia per l'aumento delle competenze acquisite dall'Ente, sia per la carenza cronica dell'Ente di personale specializzato, e una generale disattenzione da parte dei dipendenti agli obblighi di comunicazione nelle situazioni di potenziale conflitto d'interesse.

#### Implementazione del controllo analogo sulle società partecipate

Tra gli obiettivi strategico nel Piano 2022-2024 si annovera l'implementazione del controllo analogo sulle società partecipate.

Questo obiettivo è stato perseguito attraverso la presentazione di una proposta di un modello organizzativo di integrazione tra le funzioni di controllo analogo e la prevenzione della corruzione all'esito dell'attività svolta da parte di un Gruppo di lavoro costituito da componenti della Direzione Controlli di Legittimità e Regolarità Amministrativa, Trasparenza e Anticorruzione e del Dipartimento Partecipate.

#### **Attività Trasparenza**

Anche nel 2022 la Direzione del Segretariato è stata impegnata nell'attività di studio e analisi della normativa vigente in materia di trasparenza ed accesso civico, finalizzata a garantire il necessario supporto specialistico alle Strutture dell'Amministrazione, attraverso la predisposizione di 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.

Efficaci e molto utilizzati sono stati anche i canali di comunicazione veloce collegati alla lista di distribuzione *faqtrasparenza@comune.roma.it* ed alle *Conference Call* realizzate all'interno della piattaforma di *Microsoft Teams*, con i quali le Strutture hanno potuto ottenere supporto ed ausilio immediato, limitando i disagi dovuti agli spostamenti dagli uffici.

#### Attuazione normativa e formazione

Attraverso la formazione permanente in materia di Trasparenza, il Servizio è costantemente impegnato a fronteggiare le problematiche delle Strutture ed a supportare i sub referenti che si trovano ad interfacciarsi con gli applicativi utilizzati per alcuni adempimenti di trasparenza.

Gli argomenti si sono concentrati sugli obblighi di pubblicazione specifici della Struttura che ha richiesto il relativo supporto conoscitivo, con particolare riguardo alle criticità attuative, interpretative e organizzative emerse nell'attuazione della legislazione sugli obblighi di pubblicazione e sull'accesso civico.



All'indirizzo e-mail [faqtrasparenza@comune.roma.it](mailto:faqtrasparenza@comune.roma.it), canale di comunicazione prioritario del Servizio per il rilascio di pareri, chiarimenti o informazioni sia sugli adempimenti di pubblicazione obbligatoria che nell'attuazione dell'Accesso civico, sono pervenuti quesiti riguardanti maggiormente gli obblighi di pubblicazione degli appalti (per le pubblicazioni sulla piattaforma SUAFF) e degli organi di indirizzo politico (ex art. 14 del D.lgs. n. 33/2013). A questi è stato dato rapido e puntuale riscontro.

#### 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 2022/2024 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 "Bilanci - Relazione inerente la destinazione dei proventi delle sanzioni amministrative pecuniarie per violazioni al Codice della Strada" ed "Altri contenuti - Dati relativi alle autovetture di servizio";
3. dalle verifiche a campione disposte dal RPCT che hanno riguardato le seguenti sottosezioni: Titolari di incarichi Politici, Sovvenzioni, contributi, sussidi e vantaggi economici, Attività e Procedimenti, Servizi Erogati, Informazioni Ambientali, Consulenti e Collaboratori;
4. dalla segnalazione dei cittadini;
5. dalle segnalazioni delle Strutture Capitoline

L'attività di vigilanza è stata agevolata anche dallo 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 svolto la consueta attività di contestazione degli inadempimenti riscontrati nei confronti dei Responsabili delle pubblicazioni nonché la conseguente interlocuzione con l'Autorità Nazionale Anticorruzione per gli adempimenti istruttori e sanzionatori conseguenti.

#### Attuazione e vigilanza sull'istituto dell'Accesso Civico

Nel corso dell'anno l'Ufficio ha riscontrato numerose istanze di accesso pervenute alla Direzione, anche a seguito di errori nell'individuazione degli effettivi detentori dei documenti/dati oggetti di accessi; le stesse sono state verificate e trasmesse per competenza ad altre Strutture Capitoline o ad altre Amministrazioni competenti.

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.

Il Servizio Trasparenza ha partecipato ad alcune *Call Conference* avviate da un Municipio che si era fatto promotore di un nuovo modulo editabile relativo all'accesso documentale; sul punto si è suggerito di ricondurre l'iniziativa nell'ambito di un più ampio progetto finalizzato all'avvio di un nuovo servizio on line, in linea con la transizione digitale in corso.

Aumentano le istanze di riesame pervenute, istruite e per le quali è stato emanato il relativo provvedimento. Nel 2022 la Direzione ha pertanto trasmesso al N.I.V. una tabella riepilogativa con le criticità riscontrate nell'attuazione dell'istituto dell'accesso, su un campione di casi di cui la RPCT è venuta incidentalmente a conoscenza durante la fase di tutela richiesta dagli istanti attraverso i procedimenti di riesame.

Non ultima attività d'ufficio è quella di supporto e ausilio ai sub-referenti della trasparenza, sulle criticità emergenti dall'attuazione dell'istituto, nonché nell'inserimento delle istanze nel relativo applicativo di gestione, funzionale anche alla produzione (semestrale) del Registro degli Accessi.

Per quanto concerne, infine le risultanze dell'attività di monitoraggio sull'attuazione delle misure previste dal PTPCT 2022-2024, svolte dalla competente Direzione Controlli di Legittimità e Regolarità amministrativa, Trasparenza e Anticorruzione del Segretariato Generale, è possibile verificare, nella tabella sotto riportata, le percentuali di conseguimento delle singole azioni prioritarie individuate nel Piano 2022, calcolate ad esito delle verifiche condotte da cui deriva il grado di attuazione complessivo del Piano:

<b>Obiettivi PTPCT 2022 - 2024</b>						
<b>Obiettivo Strategico</b>		<b>Consiliatura "costituente" per la Capitale al fine di superare le difficoltà della macchina burocratica amministrativa del Campidoglio</b>				
<b>N</b>	<b>Azioni prioritarie</b>		<b>Descrizione</b>	<b>Peso</b>	<b>Risultato atteso</b>	<b>conseguimento</b>
1	Interventi anticorruzione	Gestione del rischio	Revisione e sistematizzazione dei processi e delle attività dell'Ente	40%	Nuova mappatura e aggiornamento Master dei procedimenti/processi	100,00%
2			Aggiornamento Codice di Comportamento dei dipendenti di Roma Capitale	15%	Proposta di regolamento	100,00%
3			Patti e Protocolli di legalità, revisione alla luce di giurisprudenza e pareri del Garante privacy	10%	nuovi modelli da sottoporre alla Giunta Capitolina per l'approvazione	100,00%
4			Implementazione controllo analogo su società partecipate e coordinamento con la prevenzione della corruzione	15%	Modello per l'esercizio del controllo analogo	100,00%
5	Interventi Trasparenza e Accessibilità	Obblighi di Pubblicazione	Pubblicazione Relazione Proventi da violazione Codice della Strada (art. 208, c.1 e art. 142, c. 12bis, del D.Lgs. 285/1992)	10%	Trasparenza nella rendicontazione dei proventi relativi alle violazioni al Codice della Strada	100,00%
6			Pubblicazione dati relativi alle autovetture di servizio (DPCM 25/09/2014 - Delibera Anac 747/2021)	10%	Trasparenza nell'utilizzo delle autovetture di servizio	100,00%
<b>Grado attuazione PTPCT 2022 - 2024</b>						<b>100,00%</b>

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

In questo paragrafo vengono rappresentati i risultati realizzati dall'Amministrazione capitolina con riferimento ai cronoprogrammi dei Progetti definiti dall'ente al fine di accrescere i livelli di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa e migliorare dal punto di vista quali/quantitativo i servizi erogati.

#### 3.2.3.1 Standardizzazione dei procedimenti / trattamenti volti all'incremento delle misure di sicurezza, di trasparenza, di prevenzione della corruzione e di protezione dei dati personali

Tra gli obiettivi volti all'innovazione e all'efficientamento della macchina amministrativa rileva certamente il processo che l'Amministrazione ha avviato nel corso del 2021 con la definizione del master unico dei processi/procedimenti e dei correlati trattamenti all'interno del MUA.

Tale processo prosegue nel corso del 2022 la verifica ed attestazione dell'elenco dei procedimenti/processi e dei correlati trattamenti all'interno del Motore Unico Amministrativo (MUA) da parte dei Designati al Trattamento di tutte le strutture, anche ai fini dell'integrazione dello stesso con i processi/procedimenti afferenti alle strutture con nuove funzioni e competenze, nonché la definizione del Piano di Classificazione Unico di Roma Capitale, propedeutico all'avvio del collegamento del piano medesimo con il Master dei procedimenti/processi dell'Ente.

L'obiettivo principale del percorso è la costruzione di un sistema di gestione documentale informatica che consenta una corretta formazione della memoria digitale dell'Ente e la sua conservazione, tenendo in considerazione tra l'altro la protezione dei dati in un momento storico in cui la protezione e tutela dei dati personali è centrale rispetto all'azione delle amministrazioni.

A conclusione del percorso l'Amministrazione capitolina, in ottemperanza delle disposizioni contenute nelle nuove "Linee Guida AGID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici" garantirà una adeguata gestione digitalizzata dell'attività e della collegata documentazione amministrativa dell'Ente, a supporto dell'ambizioso progetto già intrapreso da Roma Capitale di creazione di un'amministrazione digitale e aperta, che offra servizi facilmente utilizzabili e di qualità alla propria utenza.

Rispetto al processo complessivo sopra rappresentato il 2022 ha visto le strutture capitoline impegnate nell'attività volte alla standardizzazione dei procedimenti e processi nel master all'uopo predisposto, al fine di gestire il collegamento con i rispettivi trattamenti di dati personali volto a popolare il registro dei trattamenti dell'Ente, nonché a rappresentare i processi/procedimenti da considerare ai fini della valutazione del rischio corruttivo.

Obiettivo	Cronoprogramma attività 2022												Risultato atteso	% realizzazione obiettivo		
	attività pianificate	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov			dic	
Standardizzazione dei procedimenti / trattamenti volti all'incremento delle misure di sicurezza, di trasparenza, di prevenzione della corruzione e di protezione dei dati personali	Verifica delle proposte di modifica e/o integrazione dei procedimenti/processi pervenuti dai Referenti anticorruzione di tutte le strutture													Standardizzazione dei procedimenti/processi nel master al fine di gestire il collegamento con i rispettivi trattamenti di dati personali volto a popolare il registro dei trattamenti dell'Ente, nonché a rappresentare i processi/procedimenti da considerare ai fini della valutazione del rischio corruttivo.	100	
	Definizione dell'elenco standardizzato dei procedimenti / processi comuni e trasversali alle strutture capitoline															
	Verifica ed attestazione dell'elenco dei procedimenti/processi ad istanza di parte e ad iniziativa d'ufficio e dei correlati trattamenti all'interno del Motore Unico Amministrativo (MUA) da parte dei Designati al Trattamento di tutte le strutture															
	Definizione del Piano di Classificazione Unico di Roma Capitale propedeutico all'avvio del collegamento del piano medesimo con il Master dei procedimenti/processi dell'Ente															

In coerenza con la pianificazione delle attività sopra esposta, la prima attività svolta in ordine temporale ha riguardato la verifica relativa alle proposte di modifica/integrazione dei processi/procedimenti presentate dai

Referenti della prevenzione della corruzione in occasione della revisione della relativa mappatura ai fini della redazione del P.T.P.C.T. 2022-2024.

A tal riguardo sono state prese in considerazione esclusivamente le indicazioni riguardanti la competenza delle Strutture richiedenti, per l'attribuzione del relativo processo/procedimento, ovvero le richieste di inserimento ex novo.

Detta attività è stata propedeutica e necessaria a garantire la sistematizzazione e la standardizzazione del c.d. "Master dei procedimenti/processi" dell'Ente che costituisce la base giuridica per la valutazione del rischio in materia, tra l'altro, di anticorruzione.

Conseguentemente alle verifiche effettuate dalle Strutture Capitoline e alle proposte formulate il c.d. master dei procedimenti/processi è stato aggiornato, modificato e integrato.

Successivamente agli adeguamenti apportati è stata conclusa la standardizzazione dei procedimenti/trattamenti volti all'incremento delle misure di sicurezza, di trasparenza, di prevenzione della corruzione e di protezione dei dati personali.

L'ultima attività è consistita nella definizione del Piano di Classificazione Unico di Roma Capitale propedeutico all'avvio del collegamento del piano medesimo con il Master dei procedimenti/processi dell'Ente.

### **3.2.3.2 Implementazione del Programma Citizen Relationship Management (CRM) – Casa digitale del cittadino (CDC)**

Nell'ambito del consolidato processo volto all'innovazione della macchina amministrativa in termini di digitalizzazione, trasparenza e semplificazione dei servizi resi, rileva in particolare il piano di attività finalizzato all'implementazione del sistema CRM.

Il Programma Citizen Relationship Management (CRM) – Casa digitale del cittadino (CDC) è inserito nell'ambito del quadro delle strategie di Azioni Prioritarie dei Servizi digitali e processi inseriti nell'Agenda Digitale di Roma Capitale, nel Piano ICT dell'Ente e rientra nella realizzazione di quanto previsto nei precedenti documenti di programmazione economico-finanziaria.

Il Piano progettuale ha previsto l'adozione, live dal 1° aprile 2021, del CRM piattaforma di gestione multicanale (telefono, mail, pec, sportelli fisici, web, chat, social) di interazione con l'utenza (residenti, city users, aziende, investitori-portatori di interesse) che include le funzionalità di customer service e di sales, di un Knowledge Management per la gestione dei contenuti.

La Piattaforma è disponibile a tutti gli utenti dell'Amministrazione che gestiscono la relazione, agli uffici che gestiscono le richieste, agli operatori del Contact Center Chiamaroma 060606, con l'intento di tracciare tutte le relazioni e le pratiche tra cittadini e Amministrazione comunale indipendentemente dal canale utilizzato. Con la componente Casa digitale del Cittadino, integrata nel Programma, invece si concretizza lo spazio self-service on line dove il cittadino/impresa può trovare in maniera semplice e in un unico ambiente tutti i servizi di cui ha bisogno, lo stato delle proprie pratiche, le notifiche dei servizi.

La risultante di questa complessa progettazione, oltre a consentire una gestione integrata delle relazioni con la cittadinanza, permette all'Amministrazione di tracciare tutte le informazioni nel momento in cui avviene il contatto, raccogliendole all'interno del sistema, così da avere a disposizione gli elementi conoscitivi per erogare un servizio esaustivo e veloce. Infine, grazie a specifici cruscotti semplici e dinamici, è possibile visualizzare le informazioni di interesse per il monitoraggio e l'analisi dei servizi erogati.

I vantaggi per i cittadini risiedono, oltre disponibilità di pluralità di canali integrati tra loro che nel breve-medio termine si arricchiranno ulteriormente, nella possibilità di disporre nell'immediato di un'area self-service personalizzata con tutte le informazioni relative alle proprie richieste (pagamenti, scadenze, ecc), riducendo così il ricorso agli sportelli e recuperando tempo nell'erogazione dei servizi.

Sulla base di tali premesse nel triennio 2022-2024 proseguirà l'attività di consolidamento del Piano, favorendo nel contempo l'integrazione del sistema con i servizi delle Aziende Partecipate e implementando il sistema stesso con nuove funzionalità e canali.

Di seguito il cronoprogramma delle azioni pianificate per il 2022:

Obiettivo	attività pianificate	Cronoprogramma attività 2022												Risultato atteso	% realizzazione obiettivo	
		gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic			
Selezione e configurazione nuova piattaforma Citizen Experience	1) Analisi di mercato prodotti citizen experience														Adesione al progetto sperimentale del Dipartimento per la Funzione Pubblica per la configurazione della Citizen Experience	100
	2) Selezione del prodotto															
	3) Configurazione sistema															
Integrazione dei sistemi di gestione T.A.R.I. con il CRM	1) Analisi del processo di gestione utente T.A.R.I.													Integrazione sistema CRM e sistema AMA/TARI	100	
	2) Studio di fattibilità integrazione sistema AMA e CRM															
	3) Integrazione sistemi															
Rilasci nuove 2 funzionalità e rilascio 1 App	1) Implementazione funzionalità per le persone giuridiche e per il pagamento													Implementazione canali di contatto per il consolidamento del programma CRM/CDC	100	
	2) Rilascio App MyRhome e pubblicazione sugli Store															

1) Selezione e configurazione nuova piattaforma Citizen Experience.

Il monitoraggio della qualità percepita dei servizi erogati è collegato all'obiettivo "Adozione di un sistema di Citizen Experience. Selezione e configurazione piattaforma"; ovvero l'acquisizione di una Piattaforma unica che misuri la Citizen Experience, dei servizi dell'Ente e delle Società partecipate e che nel tempo possa essere integrata con il CRM.

Rispetto al progetto complessivo il cronoprogramma per il 2022 prevedeva l'acquisizione del sistema, ad esito di specifica procedura di selezione delle offerte e configurazione del sistema prescelto. A tale proposito, il Dipartimento ha condotto specifiche analisi di mercato finalizzate ad individuare le soluzioni tecnologiche utili a raggiungere l'obiettivo della raccolta dei feedback dei cittadini/city user a valle della fruizione dei servizi offerti dall'Amministrazione. L'esito ha restituito un panorama di mercato software in grado di offrire numerose funzionalità che consentono non solo di raccogliere le esperienze dei cittadini, ma anche di intercettare opportunità di miglioramento, produrre analisi e report, personalizzare Survey ad hoc e molto altro.

Si è proceduto ad analizzare le caratteristiche di 7 differenti software in grado di incontrare le esigenze dell'Amministrazione di Roma Capitale in merito alla Customer Experience. Si è proceduto quindi a improntare uno schema di procedura redigendo un capitolato individuando i requisiti della fornitura (generali e di terzietà), i servizi oggetto della stessa e le modalità di esecuzione dell'appalto.

Successivamente, tali attività volte ad individuare un operatore economico idoneo – in ossequio anche al principio di economicità – sono state sospese a favore del progetto di piattaforma sperimentale avviata da ISTAT, su indicazione del Dipartimento della Funzione Pubblica, per la realizzazione di un sistema centralizzato di rilevazione statistica della "customer experience" sui servizi digitali erogati ai cittadini su territorio nazionale, che vede il coinvolgimento di Roma Capitale insieme ad altri due Enti pubblici, INPS e INAIL. L'obiettivo è quello della standardizzazione dei dati sulla soddisfazione dei servizi erogati in digitale, da perseguire nell'ottica di un flusso misurabile in termini di relazioni con l'utenza di riferimento.

In particolare, questo Dipartimento - in sinergia con il Dipartimento per la trasformazione digitale ha condotto le attività propedeutiche alla messa in esercizio della piattaforma in questione, selezionando tra quelli esposti sul portale istituzionale i seguenti servizi:

- Cambio di residenza;
- Gestione contributo affitto (Gecoa);
- Gestione bando case 2012

I dati, disponibili a fine anno, hanno consentito una prima misurazione del gradimento di quei servizi non misurati dalla survey residente sul portale per alcuni servizi digitali, i cui risultati sono pubblicati con cadenza trimestrale sul portale istituzionale. Al 19/12/22, pari a 1179 questionari è stato disponibile il dato aggregato degli utilizzatori dei 3 servizi: di questi il 42,7% ha espresso un giudizio dopo averli utilizzati.

Il 67% dei feedback espressi si attesta tra “soddisfacente” e “molto soddisfacente”, mentre il “migliorabile” si attesta sul 21%. Gli utenti per niente o poco soddisfatti rappresentano circa il 12%. In merito a questo dato, l’insoddisfazione si focalizza in modo lievemente più marcato sulla mancanza di informazioni utili per la fruizione dei servizi.

## 2) Integrazione dei sistemi di gestione T.A.R.I. con il CRM

Il progetto di “Integrazione dei sistemi di gestione TARI con il CRM” è volto a rendere disponibili sul CRM tutte le informazioni riguardanti la TARI presenti sul sistema di gestione utilizzato da AMA, grazie all’integrazione tra il sistema CRM e quello di AMA. Il vantaggio per il cittadino sarà quello di poter ottenere informazioni e/o servizi riguardanti la propria utenza utilizzando uno dei diversi canali connessi con il CRM (Contact Center, CDC, APP etc).

Nel 2023 l’obiettivo è di arrivare all’internalizzazione del rapporto utenti T.A.R.I. attraverso lo 060606, mentre nel corso del 2024 l’integrazione riguarderà i sistemi di gestione di due Aziende Partecipate.

L’analisi di processo ha preso avvio dal fatto che non tutte le interazioni tra l’Azienda e gli utenti sono tracciate nel CRM, al contrario è invece completo ed esauriente il dato su come il Contact Center ChiamaRoma 060606 svolga il suo ruolo di relazione con il cittadino per conto di AMA, costituendo peraltro la principale fonte di chiamate. Infatti, quanto risulta dai report inerenti alla gestione 060606 di richieste su AMA costituisce comunque un utile termometro sia sull’interesse dell’utenza per le materie in oggetto, sia sull’efficacia dei servizi resi, a livello informativo e/o operativo, ad esempio per l’ambito “Linea Verde”, in cui vengono sottoposte principalmente delle richieste di intervento su strada.

La percentuale di risoluzione diretta al primo livello da parte di 060606 è strettamente correlata al tipo di servizio in oggetto: se per ambiti meramente informativi (Portale AMA, Servizi funebri) si avvicina al 100% e per ambiti in cui le richieste sono di solito per un intervento (Linea Verde, RiciclaCasa) si ferma necessariamente intorno al 30%. Resta significativamente alta e ben più rilevante, in senso ponderato, quella connessa alla Ta.Ri. (oltre il 71%). A partire da queste informazioni la complessità del tema, si è rilevato che attraverso adeguata e continua formazione, l’operatore 060606 ha modo di relazionarsi con l’utente rappresentando in toto l’Azienda, con chiaro beneficio per quest’ultima che si vede recapitare una mole ridotta di Case (meno di un terzo rispetto alle effettive chiamate, ticket trasmessi in maniera pressoché esclusiva in forma scritta su CRM): si tratta di un modello efficace di gestione della comunicazione, al netto dei disagi sovente lamentati dalla cittadinanza per le tempistiche aziendali, che non devono inficiare il giudizio sulla gestione tout court a livello di Contact Center. Un gradimento che anche l’utenza dimostra, se pensiamo ai livelli elevatissimi di survey di customer satisfaction dello 060606, rammentando che le telefonate AMA ondeggiavano, a seconda del periodo, intorno al 30-40% dei volumi del ChiamaRoma, talvolta oltrepassando anche il 50% in periodo di fatturazione.

Dall’analisi di contesto e da quella di processo sono pertanto emerse alcune evidenze riguardanti il ciclo di gestione delle richieste e segnalazioni inerenti alla Ta.Ri., di seguito a riepilogate:

- Il processo vantava già un ottimo grado di strutturazione, muovendo a partire da un primo livello consolidato in termini di organizzazione interna e conoscenza della materia (060606) che lavora in stretto coordinamento con il secondo livello (operatori AMA), anche grazie al ruolo di connettore operativo costituito dall’Ufficio di Roma Capitale competente per il Contact Center e dal delegato AMA dell’ambito;
- Lo 060606 riesce a concludere al primo livello un numero altamente significativo di richieste (superiore al 70%), ma, nonostante un apprezzabile grado di competenza sulla tassa rifiuti in termini generali, paga una limitante assenza di informazioni specifiche sul singolo chiamante, non avendo accesso alle posizioni degli utenti in termini di bollette, stati di pagamento ecc.. (disponibili su SAP, in uso al solo secondo livello AMA);
- I volumi fortemente elevati di richieste creano un impatto molto gravoso anche sul secondo livello AMA, facendo sì che quest’ultimo, nonostante un evidente impegno in termini di effort e continuità d’intervento (vengono chiuse

in modo risolutivo il 100% delle lavorazioni ricevute), non riesca a mantenere sufficientemente contenute le tempistiche medie.

Partendo dagli assunti appena rappresentati, il Dipartimento Monitoraggio Qualità del Servizio e Customer Care, in qualità di owner dei progetti di sviluppo del sistema CRM, ha avviato incontri con l'azienda partecipata AMA con l'intenzione di individuare la più efficace modalità tecnica di integrazione tra il CRM stesso e la componente SAP dedicata alla fatturazione, così da permettere agli operatori 060606 di visionare informazioni personalizzate e riferite alla specifica situazione dell'utente chiamante.

A valle di queste analisi di processo e di fattibilità tecnica, per rispondere ai requisiti sopra descritti e nel rispetto delle modalità adottate per la realizzazione delle integrazioni, l'intervento è stato mediato dal middleware WSO2, quale orchestratore di tutte le integrazioni realizzate per il progetto CRM/CDC di Roma Capitale. È stata prevista una doppia integrazione con i sistemi AMA:

1. Integrazione con il WS relativo alla posizione anagrafica attualmente utilizzata tra la sezione TariWeb del portale AmaRoma - Attraverso questo servizio si andranno a recuperare, attraverso il CF, le informazioni della posizione anagrafica del cittadino;
2. Integrazione con il WS relativa alla posizione economica del cittadino - Attraverso questo servizio si andranno a recuperare le informazioni della posizione economica del cittadino richiedente.

Per quanto su esposto, a fine 2022 l'integrazione tecnica tra sistemi è stata conclusa; nel corso del 2023 le attività di migrazione dei dati relativi alla fatturazione degli utenti consentirà la revisione del processo AMA/TARI.

### 3) Rilasci nuove 2 funzionalità e rilascio 1 App

L'ultimo progetto "Rilascio di 2 nuove funzionalità e 1 APP" è volto a proseguire l'evoluzione del Piano, aumentando le funzionalità disponibili sul CRM (accesso alle Persone Giuridiche e ai pagamenti) e con il rilascio dell'APP MYRHOME aggiungendo un ulteriore canale a quelli disponibili.

Le funzionalità selezionate per questa prima fase riguardano l'accesso alla piattaforma CRM/CDC per i rappresentanti di Persone Giuridiche, al fine di effettuare richieste attraverso tutti i canali disponibili dalla multicanalità del progetto, consentendo allo stesso tempo di costruire la customer journey di tali profili e, per tutti i profili, la visualizzazione dello stato dei propri pagamenti con possibilità di immediato e semplice invio ai sistemi di pagamento senza dover uscire dalla sessione. Per la prima funzionalità è stato analizzato il processo di gestione differenziale dei flussi di implementati per l'introduzione delle Persone Giuridiche all'interno del CRM, nonché sono state ridisegnate le schermate delle pagine della CDC per costruire un "mockup" di esempio finalizzato alla validazione finale della soluzione grafica.

Tutto il processo di gestione dei casi è reso disponibile attraverso l'integrazione tra il CRM e il sistema SIGEUD, piattaforma già in uso da tempo e utilizzata dall'Ente per la gestione dei servizi on line e alle deleghe per le Persone Giuridiche. La funzionalità è stata collaudata in ambiente di test e sono stati effettuati successivamente i correttivi richiesti in sede di collaudo (disabilitazione tasto "Abilita Referente" che consente all'utente URP di abilitare un utente ad agire in rappresentanza di una Persona Giuridica. La seconda funzionalità, relativa ai pagamenti (visualizzazione posizioni e accesso al carrello per pagare) è frutto della specifica integrazione con il sistema SIR (Sistema Informativo Riscossione) e consente di recuperare e visualizzare attraverso le pagine di CDC, in sessione autenticata, le informazioni per l'utente-cittadino dei pagamenti dovuti verso l'Amministrazione, di provvedere contestualmente al pagamento o di visualizzare quelli già effettuati.

L'ultima fase ha riguardato il collaudo delle funzionalità evolutive per l'app mobile "MyRhome" e in particolare, le funzionalità oggetto di evolutiva sono state: accesso tramite CIE, integrazione delle funzionalità relative al carrello e al pagamento, utilizzo dei servizi di geolocalizzazione Georoma.

Inoltre, le funzionalità disponibili all'interno dell'app mobile "MyRhome" di Roma Capitale prevedono nel complesso:

- a) Accesso tramite SPID e CIE;
- b) Profilo;

- c) Preferiti: all'interno dell'app mobile è possibile visualizzare e modificare le proprie preferenze, ovvero i municipi di interesse o temi di interesse;
- d) Consensi: dall'app mobile è possibile visualizzare e modificare i propri consensi, consenso al rilevamento della soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi erogati o consenso relativo all'invio di comunicazioni su iniziative organizzate da Roma Capitale;
- e) Segnalazioni: all'interno dell'app mobile è presente una sezione ad hoc all'interno della quale è possibile aprire una nuova segnalazione, visualizzare lo stato delle segnalazioni precedentemente aperte, visualizzare lo storico delle segnalazioni effettuate, visualizzare il dettaglio delle segnalazioni, sollecitare una segnalazione precedentemente aperta, pagamenti, all'interno dell'app mobile è presente una sezione ad hoc all'interno della quale è possibile: visualizzare la lista dei pagamenti pagati/da pagare, visualizzare il dettaglio dei pagamenti pagati/da pagare, aggiungere un pagamento all'interno del carrello, visualizzare il dettaglio del carrello, effettuare il pagamento del carrello;
- f) Pratiche scolastiche: all'interno dell'app mobile è presente una sezione ad hoc all'interno della quale è possibile visualizzare le richieste e lo stato delle pratiche scolastiche, inserendo l'anno scolastico e il tipo di servizio per il quale si intende visualizzare lo stato della pratica;
- g) Notifiche: cliccando sull'apposita campanella presente in alto a destra è possibile visualizzare le notifiche personali.

Conclude le evoluzioni di funzionalità che equiparano l'app al sistema Casa Digitale del Cittadino, il rilascio di MyRhome è soggetta a tempistiche sugli store ufficiali IOS e Android.



### 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.

A partire dal 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. 2021-2023 è stato attivato, nell'area intranet del portale istituzionale, nella sezione "Notizie", un apposito corso on line, articolato in moduli, interamente realizzato dalla Direzione; l'attività formativa è stata, poi, completata con una apposita dispensa per gli utenti fruitori del corso sulle tematiche tratte on line.

L'attenzione dell'Amministrazione capitolina rispetto al tema della corretta predisposizione dei provvedimenti sotto il profilo amministrativo e contabile, si è ulteriormente elevata in coincidenza con l'avvio delle procedure connesse agli interventi del PNRR.

Tra le varie iniziative poste in essere al fine di innalzare il livello di qualità degli atti amministrativi, giova ricordare l'obiettivo trasversale a tutte le strutture organizzative "Partecipazione al percorso formativo dedicato alle *Tecniche di redazione degli atti e dei provvedimenti*", che vede coinvolte quali strutture di coordinamento il Segretariato Generale, la Ragioneria Generale e la Scuola Formazione Capitolina.

L'Obiettivo è volto a far sì che il personale acquisisca adeguate competenze sulle tecniche di redazione degli atti e provvedimenti per migliorarne la qualità e ridurre i tempi di controllo.

Fatte tali opportune premesse, si passa di seguito ad illustrare sinteticamente le risultanze dell'attività di controllo successivo di regolarità amministrativa espletato sulle determinazioni dirigenziali predisposte dalle Strutture capitoline.

Nella tabella 3.2.4.1 si pongono a confronto i dati riferiti al controllo successivo riferiti al periodo 2017-2022.

Tabella 3.2.4.1: confronto esiti del controllo successivo di regolarità amministrativa. Anni 2017 - 2022

Indicatori del controllo DD	Annualità					
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Tot. complessivo DD Osservate (a)	2.321	2.334	2.425	2.313	2.416	2438
N. DD Osservate con criticità (b)	264	223	284	379	412	293
% osservate con criticità su Tot. (c)	11%	10%	11%	16%	17%	12%
Indice di Qualità delle DD (d)	89%	90%	89%	84%	83%	88%

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 2017 - 2022

Dalle sintetiche informazioni riportate in tabella (per ogni analisi di dettaglio si rimanda alle Relazioni Finali elaborate negli anni) si evince chiaramente che nel 2022 si è registrato un sensibile miglioramento sia sotto il profilo quantitativo che qualitativo.

Sotto il profilo quantitativo si rileva che, dopo la fisiologica flessione nella portata dei controlli registrata nel 2020 per le note vicende legate alla pandemia, l'aumento del numero delle determinazioni oggetto di controllo, già riscontrato nel 2021, conferma il suo trend anche nel 2022, in relazione al quale si raggiunge il numero più alto relativamente all'intervallo temporale oggetto di analisi.

Anche dal punto di vista qualitativo gli esiti del controllo 2022 fanno registrare buone notizie. Nell'anno in osservazione, infatti, l'indice di qualità degli atti, dopo la rilevante flessione riferita al biennio 2020 – 2021, torna ai livelli consueti registrati nel periodo pre-covid (88%)

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 2022.

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:

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

Con specifico riferimento al 2022 l'Indice di qualità delle DD assume pertanto il seguente valore

$$\text{Indice}_{2022} \text{ Qualità DD} = (2.145 / 2.438) * 100 = 87,98$$

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

L'approvazione della Deliberazione di Giunta Capitolina n. 164 del 20 maggio 2022 "Nuova Disciplina del Ciclo di Gestione della performance di Roma Capitale – Abrogazione della Deliberazione di Giunta Capitolina n. 162 del 30 agosto 2018 s.m.i., non ha sostanzialmente il modificato rispetto alla precedente disciplina le modalità di misurazione e valutazione della performance di ente di Roma Capitale.

Nello specifico l'art. 5 della DGC 164/2022 ha conferma in toto quanto previsto dall'art. 5 della Deliberazione abrogata.

L'articolo in argomento, al comma 2, lettera e) 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 ed ulteriore ambito della performance di Ente.

In continuità con la previgente regolamentazione per quanto concerne lo specifico 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 2022 di cui al punto a) il punteggio desunto è pari a 6,50. Tale punteggio, alla luce del criterio di calcolo definito nello SMiVaP 2022, in quanto al di sotto della soglia minima stabilita, restituisce un valore dell'indice  $I_{2022}$  pari a 82,50.

#### **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 2021 e 2022 degli indicatori considerati ai fini della misurazione:

- Numero totale delle istanze
- Numero reclami totali
- Reclami rispetto al totale delle istanze (in %)
- Segnalazioni evase rispetto al totale delle istanze (in %)

Ai fini del calcolo dell'indice sintetico, l'algoritmo sviluppato prende in considerazione il rapporto tra valori 2022 e 2021 delle seguenti voci:

- 1) Rapporto tra totale istanze pervenute nel 2022 e nel 2021 (peso del rapporto 10%);
- 2) Rapporto tra totale reclami pervenuto nel 2022 e nel 2021 (peso del rapporto 40%);
- 3) Rapporto tra % dei reclami rispetto alle istanze totali nel 2022 e nel 2021 (peso del rapporto 20%);
- 4) Rapporto tra % delle istanze evase al totale delle istanze nel 2022 e nel 2021 (peso del rapporto 30%).

I valori da utilizzare per il calcolo, desunti dalle Relazioni riferite alle annualità 2021 e 2022, sono riportati nella tabella di seguito:

Tabella 3.2.5.1: Indicatori utili per il calcolo dell'indice J<sub>2022</sub> – Anni 2021 - 2022

	2022	2021
Istanze totali	111.556	142.902
Reclami	6.666	12.110
Segnalazioni	102.195	128.361
Altro	2.695	2431
Evase	83.345	109.874

Fonte: Relazione 2022 «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 J<sub>2022</sub>

	istanze totali	reclami totali	% reclami su istanze totali	% istanze evase su istanze totali
Anno	(a) (peso 10)	(b) (peso 40)	(f) (peso 20)	(g) (peso 30)
2022	111.556	6.666	5,98	76,89
2021	142.902	12.110	8,47	74,71
2022 / 2021	128,10	181,67	141,82	102,91

Si ottiene il seguente algoritmo, che restituisce l'indice sintetico J<sub>2022</sub>:

$$J_{2022} = [(128,10 * 0,1) + (181,67 * 0,4) + (141,82 * 0,2) + (102,91 * 0,3)] = 144,71$$

### L' Indice sintetico della qualità dei servizi resi come media degli Indici I<sub>2022</sub> e J<sub>2022</sub>

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 Q<sub>2022</sub> pari a:

$$Q_{2022} = \text{Media (I}_{2022} ; J_{2022}) = \text{Media (82,50 ; 144,71) = 113,61}$$

Pertanto, la rilevazione della performance di Ente 2022 - 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 **113,61%**.

### 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 accentua 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. 253/2018, 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.

Gli interventi inseriti nel PAP 2019 – 2021 sono stati pensati con lo scopo di migliorare l'organizzazione del lavoro nella dimensione del genere, promuovendo il superamento delle disparità e l'affermazione delle pari opportunità, il contrasto alle discriminazioni, dalle molestie e dal mobbing, la tutela della salute e sicurezza sul lavoro e il benessere lavorativo in generale. Il Piano contemplava 6 aree d'intervento, esplicitate in 11 azioni positive ulteriormente declinate in 20 progetti.

Premesso quanto sopra, tuttavia, corre l'obbligo di rappresentare che le criticità operative derivanti dall'insorgere della pandemia da Covid-19 e dal conseguente contesto emergenziale in cui l'Amministrazione è stata costretta ad operare, che aveva già imposto l'interruzione di molte delle attività previste nel PAP per il 2020, si sono ripetute seppur con intensità minore anche nel 2021, rendendo di fatto non misurabili in modo attendibile i risultati conseguiti.

Alla luce di tali criticità, ferma restando tuttavia l'opportunità di perseguire la piena realizzazione delle azioni e dei progetti inseriti nel PAP 2019-2021, l'Amministrazione, acquisito il relativo parere da parte del CUG e della Consigliera di Parità di Roma, ha inoltrato alla Giunta Capitolina una proposta di proroga di un anno del PAP.

la Giunta Capitolina, con Deliberazione n. 389 del 29 dicembre 2021, ha disposto la proroga del PAP 2019-2021, al 31/12/2022, rimodulando le azioni e i progetti così come riportato nella seguente Tabella:

Nel Piano sono stati individuati sei 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;

le predette aree d'intervento sono state declinate in 6 obiettivi, 8 azioni e 15 progetti, dei quali nella tabella di seguito riportata viene sinteticamente esposto il grado di realizzazione.

Per la rendicontazione dettagliata dell'attività svolta rispetto ad ogni progetto si rimanda alla trattazione del capitolo 5 della presente Relazione.

### Grado di realizzazione al 31 dicembre 2022 degli obiettivi di promozione delle pari opportunità definiti nel PAP

Dal monitoraggio operato, a consuntivo 2022, dai competenti Uffici del Dipartimento Organizzazione e Risorse Umane il grado di attuazione degli obiettivi definiti nel PAP risulta essere pari a 96,25%. Nella tabella seguente è esposto il quadro analitico delle azioni promosse e dei risultati conseguiti.

Ambito	Obiettivo	Azione	Progetto - Risultato atteso al 31/12/2022	Risultato conseguito al 31/12/2022	Grado di realizzazione
Studi e ricerche	1) 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	1.2) Ricerche finalizzate a favorire le pari opportunità	1.2.1) Ricerca sulla percezione della discriminazione diretta e indiretta. (costituzione di un questionario)	Il questionario è stato realizzato e somministrato, in prova, ai 265 dipendenti del Dipartimento Organizzazione e Risorse Umane (D.O.R.U.) scelto, come Struttura pilota, e ne sono stati comunicati gli esiti. Tuttavia, non è stato possibile estenderlo ad altre Strutture, dal momento che l'emergenza Covid ha parzialmente fatto venire meno la presenza in Ufficio, condizione presupposta nella ricerca.	100%
Potenziamento del C.U.G.	2) Potenziare il ruolo e l'azione del Comitato Unico di Garanzia attraverso la promozione dello stesso all'interno e all'esterno dell'Ente.	2.1) Potenziare la comunicazione del C.U.G. verso i dipendenti di Roma Capitale e i cittadini	2.1.1) Migliore conoscenza del C.U.G. (sperimentazione di altre forme di comunicazione)	Su proposta editoriale del C.U.G., il Dipartimento, già denominato, Partecipazione, Comunicazione e Pari Opportunità (D.P.C.P.O) ha realizzato, nell'home page del Dipartimento O.R.U., il link di collegamento alla pagina web dedicata, nella quale il C.U.G. ha pubblicato le Relazioni Annuali e le iniziative di competenza.	100%
Promozione e sostegno della cultura delle Pari Opportunità	3) 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	3.1) Campagne informative di promozione delle Pari Opportunità e attivazione di percorsi formativi/informativi sui temi delle discriminazioni	3.1.1) Ciclo di seminari per la promozione della cultura delle Pari opportunità	Nel 2022 il Comitato ha organizzato e svolto, presso la Protomoteca, insieme alla Commissione Pari Opportunità, un seminario informativo dal titolo "Riconoscere la violenza di genere – Bisogni formativi, strumenti e prospettive in Roma Capitale" rivolto a tutti i dipendenti capitolini, con la possibilità di seguirlo, oltre che in presenza, in diretta streaming. Il seminario è tutt'ora, fruibile, in modalità asincrona, sulla Piattaforma Formativa "Marco Aurelio".	100%
			3.2.1) "RomaAbile" - sensibilizzazione alla comunicazione ai sordi	Sono stati realizzati i corsi di formazione per 303 dipendenti, divisi in 7 giornate formative. Hanno partecipato oltre il 76,2% degli invitati. Ogni lezione si è conclusa con la consegna di un attestato di partecipazione.	100%
			3.2.2) "SensoComune" - diffusione attività riservate a persone con disabilità	È stato raggiunto l'obiettivo progettuale di invio mensile di una e-mail massiva a tutti i dipendenti di Roma Capitale, contenente il calendario delle attività organizzate dalla Sovrintendenza, e dedicate alle persone con disabilità	100%
			3.3.1) Istituzione della/del Consigliera/e di Fiducia di Roma Capitale (individuazione e operatività di tale figura)	È stata predisposta la bozza di delibera di approvazione del Codice Etico, al cui interno è prevista l'istituzione della figura del/della Consigliere/a di Fiducia, che è stata sottoposta al parere della Commissione Pari Opportunità e del Comitato Unico di Garanzia. La Delibera, tuttavia, non è stata adottata.	80%

**Relazione sulla Performance 2022 di Roma Capitale**

<b>Ambito</b>	<b>Obiettivo</b>	<b>Azione</b>	<b>Risultato atteso al 31/12/2022</b>	<b>Risultato conseguito al 31/12/2022</b>	<b>Grado di realizzazione</b>
Conciliazione dei tempi di vita-lavoro	4) Favorire l'adozione di politiche di conciliazione del tempo di lavoro, per una migliore ripartizione delle responsabilità professionali e sociali	4.1) Applicazione diritti e strumenti di flessibilità lavorativa	4.1.1) Flessibilità lavorativa	È stata attuata, presso il D.T.D., la sperimentazione della flessibilità lavorativa per un gruppo di dipendenti. L'emergenza sanitaria ed il conseguente ricorso generalizzato al lavoro da remoto prima, ed allo smart working in esecuzione di PIAO dopo, hanno – di fatto – determinato l'impossibilità di estendere il progetto, così come originariamente strutturato, anche a causa di questioni di carattere tecnico/informatico.	80%
			4.1.2) Sperimentazione percorsi di lavoro agile	Il collocamento della generalità dei dipendenti in lavoro agile emergenziale ha determinato il superamento della fase sperimentale del progetto. A seguito dell'adozione del POLA, confluito poi nel PIAO, il DORU ha assunto il compito di monitorare l'implementazione della nuova modalità di lavoro a distanza (agile e da remoto) per l'intera Amministrazione.	100%
			4.1.3) Prosecuzione regolamentazione telelavoro	Con la messa a regime del lavoro a distanza, nell'ambito del PIAO 2022-2024, nonché l'abrogazione dell'istituto de quo, il progetto è definitivamente, confluito nella pianificazione/organizzazione ordinaria dello smart working ed è modalità di prestazione dell'attività lavorativa, attualmente in uso	100%
Benessere e Salute organizzativa e ambiente di lavoro	5) Migliorare la salute organizzativa e la qualità dell'ambiente di lavoro	5.1) Potenziamento dello sportello d'ascolto	5.1.1) re-inserimento del personale educativo-scolastico dichiarato temporaneamente inidoneo	L'obiettivo del progetto è stato raggiunto, in quanto i percorsi di orientamento destinati al personale dichiarato inidoneo permanentemente alla mansione specifica, sono stati conclusi. I colloqui individuali di orientamento, effettuati nel corso del progetto, sono stati complessivamente 562.	100%
			5.1.2) Azioni di miglioramento per il benessere lavorativo del personale educativo-scolastico	In favore del personale educativo sono stati effettuati gli interventi formativi; il monitoraggio degli stessi è stato realizzato attraverso incontri volti alla verifica, nonché alla somministrazione di questionari di gradimento.	100%
			5.1.3) Azioni di miglioramento delle risorse psicosociali nei lavoratori del Corpo di Polizia Locale di Roma Capitale	Lo Sportello d'ascolto ha svolto azioni propedeutiche alla realizzazione di un'indagine finalizzata all'attivazione di azioni di miglioramento delle risorse psicosociali nei lavoratori del Corpo di Polizia Locale di Roma Capitale. Il progetto, a causa dell'emergenza sanitaria, ha subito un'interruzione. Al termine dell'emergenza, tuttavia, il Comando della Polizia Locale, non ha ritenuto di dar seguito allo stesso, così come originariamente strutturato.	80%
Integrazione e valorizzazione	6) Integrare le competenze dei dipendenti agevolando l'incontro intergenerazionale e l'attivazione di procedimenti trasparenti di valorizzazione delle professionalità dei medesimi	6.1) Valorizzazione delle competenze dei dipendenti	6.1.1) Banca delle Competenze - Piattaforma L.I.S.A. (Learn Intelligent Smart Administration)	La realizzazione della piattaforma che consentisse al dipendente di inserire autonomamente i propri dati, creando/alimentando il proprio profilo professionale e curricolare, è diventato ampliamento di funzionalità dell'applicazione - attualmente in uso - denominata "Fascicolo del dipendente" posta all'interno del Portale Dipendenti.	100%
			6.1.2) Video storytelling per raccontare le attività dell'Amministrazione	L'obiettivo del progetto di narrare, mediante video di breve durata, alcune delle attività svolta all' interno dell'Amministrazione, è stato raggiunto. Complessivamente, sono stati realizzati 81 video, tra i quali, quelli sulla formazione professionale.	100%
			6.1.3) "Sperimentando IN COMUNE"	I corsi si sono svolti, in via sperimentale, durante l'anno scolastico 2021/2022, presso la Scuola dell'Infanzia A. Saffi, ubicata nel Municipio Roma II.	100%

### 3.3 Gli Obiettivi individuali

Nel Piano degli obiettivi (PdO) 2022 – 2024, allegato alla sotto-sezione 2.2. performance del PIAO e approvato unitamente al documento con Deliberazione di Giunta Capitolina n. 221 del 24 giugno 2022, gli obiettivi strategici ed operativi definiti nel DUP sono stati declinati in n. 978 obiettivi gestionali ed attribuiti *ratione materiae* ai dirigenti responsabili delle unità organizzative delle strutture capitoline centrali e territoriali.

Nel documento è inoltre fatto espresso rinvio agli obiettivi definiti nella sotto-sezione 2.3 Rischi Corruttivi e Trasparenza del predetto PIAO.

Alla luce del monitoraggio infrannuale condotto dalle strutture competenti e, alla luce delle istanze pervenute dalle strutture stesse, il PdO è stato oggetto di una variazione, formalizzata con Deliberazione di Giunta Capitolina n. 362 del 3 novembre 2022.

Gli obiettivi pianificati nel PdO riallineati con la suddetta variazione, gli obiettivi trasversali e quelli definiti nella sotto-sezione 2.3 Rischi Corruttivi e Trasparenza del PIAO, sono stati oggetto di consuntivazione nei primi mesi del 2023. Sulla base di tale consuntivazione è stato possibile rilevare il grado di realizzazione degli obiettivi individuali assegnati a ciascuna struttura, riportati nella seguente tabella:

Strutture		%
<b>Strutture di Supporto agli Organi e all'Amministrazione</b>		<b>99,87</b>
AA	Gabinetto del Sindaco	100,00
AC	Segretariato Generale	100,00
AR	Ufficio del Responsabile della Protezione dei Dati (RPD)	100,00
AD	Ufficio Assemblea Capitolina	100,00
AG	Avvocatura Capitolina	100,00
LT	Dipartimento Sicurezza e Protezione Civile	100,00
SD	Ragioneria Generale	99,57
SG	Corpo di Polizia Locale Roma Capitale	100,00
<b>Strutture di Staff</b>		<b>99,96</b>
AB	Dipartimento Centrale appalti	100,00
SA	Dipartimento Organizzazione e Risorse Umane	99,86
SQ	Dipartimento Partecipate - Gruppo Roma Capitale	100,00
FA	Dipartimento Monitoraggio Qualità	100,00
AQ	Scuola di Formazione Capitolina	100,00
<b>Strutture di Linea</b>		<b>97,92</b>
<b>Strutture di Linea - Area servizi al Territorio</b>		<b>95,50</b>
LF	Dipartimento Programmazione e Attuazione Urbanistica	99,94
LG	Dipartimento Sviluppo Infrastrutture e Manutenzione Urbana	91,59
LH	Dipartimento Mobilità e Trasporti	99,76
LA	Dipartimento Patrimonio e Politiche Abitative	100,00
LM	Dipartimento Tutela Ambientale	81,97
NA	Dipartimento Ciclo Rifiuti	80,95



<b>Strutture di Linea - Area servizi alla Persona</b>		<b>99,98</b>
NB	Dipartimento Pari Opportunità	100,00
LD	Dipartimento Politiche Sociali	100,00
LE	Dipartimento Servizi Educativi e Scolastici	100,00
NC (ex LY)	Dipartimento Decentramento Servizi Delegati	99,95
<b>Strutture di Linea - Area Cultura e Valorizzazione</b>		<b>99,96</b>
LN	Dipartimento Sviluppo Economico e Attività Produttive	100,00
LZ	Dipartimento Grandi Eventi, Turismo, Sport e Moda	99,47
LB	Sovrintendenza Capitolina ai Beni Culturali	100,00
LC	Dipartimento Attività Culturali	99,89
<b>Strutture di Linea - Area Pianificazione, P.N.R.R., Transizione al Digitale e Finanza</b>		<b>99,89</b>
ND	Dipartimento PNRR	100,00
SB	Dipartimento Trasformazione Digitale	100,00
NE	Dipartimento Cyber Security	100,00
SC	Dipartimento Risorse Economiche	99,68
<b>Strutture Territoriali</b>		<b>98,06</b>
TA	Municipio 1	94,98
TB	Municipio 2	94,51
TC	Municipio 3	97,05
TD	Municipio 4	100,00
TE	Municipio 5	95,88
TF	Municipio 6	100,00
TG	Municipio 7	100,00
TH	Municipio 8	99,27
TI	Municipio 9	98,37
TL	Municipio 10	100,00
TM	Municipio 11	98,78
TN	Municipio 12	97,20
TO	Municipio 13	98,51
TP	Municipio 14	94,99
TQ	Municipio 15	100,00
<b>Grado di attuazione degli obiettivi complessivi dell'Ente</b>		<b>98,63</b>

### 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 2022 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.

Come si ha avuto modo di rappresentare nella precedente edizione della Relazione, anche il 2022 è stato un anno particolare, in cui le rilevazioni hanno restituito fortunatamente un nuovo innalzamento degli indicatori delle attività.

Tale ripresa è stata dovuta essenzialmente all'allentamento delle misure di contenimento che hanno favorito l'incremento dell'attività in molti settori quali la cultura, lo spettacolo e allo sport, per i quali la chiusura fisica degli spazi dedicati aveva di fatto paralizzato le predette attività nel corso del 2020.

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

#### 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 Il Dipartimento Servizi delegati, 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 (2.813.544 persone), 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.

Nelle tabelle seguenti vengono riportati i volumi di attività prodotti dall'Ufficio demografico centrale e dagli Uffici municipali nel corso del 2022.

**Tabella 3.4.1.1 - Volumi di attività rese a livello centrale dai servizi demografici e stato civile resi. Anni 2021 – 2022**

Indicatori	2021	2022	var % 2021 2022
N. addetti di ruolo al servizio anagrafe e stato civile (*)	245	181	<b>-26,12%</b>
N. certificati anagrafici e di stato civile rilasciati a sportello e online	801.665	750.471	<b>-6,39%</b>
N. cambi di residenza (**)	1.207	138.296	<b>11357,83%</b>
N. atti di stato civile formati (***)	134.815	89.559	<b>-33,57%</b>
N. certificazioni rilasciate a Pubbliche Amministrazioni	60.920	50.350	<b>-17,35%</b>
N. certificati richiesti per corrispondenza da cittadini e rilasciati	15.653	15.300	<b>-2,26%</b>
N. denunce di nascita	5.614	6.002	<b>6,91%</b>
N. trascrizioni di nascita	21.457	15.633	<b>-27,14%</b>
N. Decreti di adozione	210	263	<b>25,24%</b>
N. denunce di morte	33.926	34.379	<b>1,34%</b>

N. trascrizioni di morte	2.039	2.244	<b>10,05%</b>
N. celebrazioni matrimoni civili	2.749	3.266	<b>18,81%</b>
N. trascrizioni matrimoni concordatari	2.153	2.888	<b>34,14%</b>
N. trascrizioni di matrimoni dall'estero	1.564	1.466	<b>-6,27%</b>
N. concessioni cittadinanza (****)	2.553	3.244	<b>27,07%</b>
N. acquisti cittadinanza (*****)	3.356	2.723	<b>-18,86%</b>
N. riacquisti cittadinanza	5	14	<b>180%</b>
N. inserimenti o cancellazioni ostantive al rilascio di carte d'identità	699	1.020	<b>45,92%</b>
N. iscrizioni cambi di residenza all'estero – Aire Cittadini Romani	6.176	6.604	<b>6,93%</b>
N. annotazioni su scheda informatica dati relativi a pensioni	190	81	<b>-57,37%</b>
N. variazioni anagrafiche	4.331	4.731	<b>9,24%</b>
N. Annotazioni su registri di Stato civile	42.529	47.780	<b>12,35%</b>
<p>(*) lo scostamento rispetto all'annualità 2021 è conseguenza della riduzione del numero di unità di personale in forza alla Struttura</p> <p>(**) Incremento dovuto alla modifica dell'indicatore che negli scorsi anni registrava i cambi di residenza gestiti solo a livello Dipartimentali. (EX descrizione: Numero cambio di residenza)</p> <p>(***) Decremento dovuto alla decisione di non conteggiare (a differenza degli scorsi anni) gli indicatori afferenti alle autorizzazioni rilasciate dai servizi cimiteriali che non sono propriamente classificati atti di stato civile</p> <p>(****) L'incremento, rispetto all'annualità 2021, è dovuto alle maggiori richieste pervenute dal Ministero dell'interno</p> <p>(*****) Lo scostamento rispetto all'annualità 2021 è conseguenza del minor numero di istanze iure sanguinis pervenute</p>			

**Fonte:** elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2022

**Tabella 3.4.1.2 - Indicatori relativi ai servizi demografici e stato civile resi a livello territoriale. Anni 2021- 2022**

<b>Indicatori</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>variazione % 2021-2022</b>
N. certificati anagrafici e di stato civile rilasciati (compresi gli estratti di stato civile)	224.942	244.741	<b>8,80%</b>
N. atti notori (autentiche di firma, documenti, foto)	64.433	62.217	<b>-3,44%</b>
N. cambi domicilio	65.829	79.760	<b>21,16%</b>
N. cambi residenza	54.929	56.862	<b>3,52%</b>
N. rettifiche anagrafiche eseguite nell'anno	6.365	10.898	<b>71,22%</b>
N. procedimenti di irreperibilità aperti nell'anno	37.473	27.946	<b>-25,42%</b>
N. giuramenti di matrimonio	8.498	9.935	<b>16,91%</b>
N. carte di identità	267.058	303.405	<b>13,61%</b>

**Fonte:** elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2022

### Gestione delle Entrate tributarie e Servizi fiscali

Nella tabella sottostante sono elencate le entrate accertate nel 2021 e nel 2022, analizzando la variazione % di un anno rispetto a quello precedente. Come si può evincere, il totale delle entrate nel 2022 ha avuto un incremento pari al 3,48 % rispetto al 2021, passando da 2.912.214.656,52 a 3.013.657.886,33 (migliaia di euro).

Tabella 3.4.1.3 - Entrate Tributarie accertate. Anni 2021 - 2022

Tipologia di entrata (in migliaia di euro)	Accertamenti 2021	Accertamenti 2022	variazione % 2021-2022
Totale Imposta Unica Comunale	1.382.682.266,06	1.397.977.106,13	1,11%
Imposta comunale immobili (ICI) (*)	14.845.025,94	3.017.025,39	-79,68%
Addizionale I.R.P.E.F.	403.048.368,43	434.273.064,83	7,75%
Imposta sulla pubblicità	1.849.615,17	585.853,27	-68,33%
Altre Imposte, Tasse e Proventi, assimilati N.A.C.	56.168.989,40	128.754.435,22	129,23%
Tributo comunale sui rifiuti e sui servizi	821.004.522,41	802.521.533,62	-2,25%
Fondi perequativi dallo Stato	232.615.869,11	246.528.867,87	5,98%
<b>Totale entrate</b>	<b>2.912.214.656,52</b>	<b>3.013.657.886,33</b>	<b>3,48%</b>

(\*) A partire dal 2012 l'ICI, in quanto sostituita dall'IMU, è rilevata solo ai fini della contabilizzazione degli introiti derivanti dall'attività di recupero dell'evasione. La percentuale di realizzazione degli accertamenti è dunque molto bassa, in quanto, per i motivi esposti, questa entrata si sta man mano esaurendo.

Fonte: elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2022 - Analisi finanziaria di parte corrente

Nella tabella sottostante sono elencate le somme accertate e riscosse nel 2022 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 141,19 %.

Tabella 3.4.1.4 - Entrate Tributarie accertate e riscosse per tipologia di tributi. Anno 2022

Tipologia di entrata (in migliaia di euro)	Accertamenti	Riscossi in c/competenza	Riscosso/Accertato (%)
Totale Imposta Unica Comunale	1.397.977.106,13	1.146.394.097,90	121,95%
* di cui IMU – Imposta municipale propria	1.378.872.789,87	1.142.426.193,62	120,70%
* di cui TASI – Tributo sui servizi comunali	19.104.316,26	3.967.904,28	481,47%
Imposta comunale immobili (ICI)	3.017.025,39	2.648.404,39	113,92%
Addizionale comunale I.R.P.E.F.	434.273.064,83	134.825.500,99	322,10%
Tassa smaltimento rifiuti solidi urbani	175.587,17	175.587,17	100,00%
Imposta comunale pubblicità e diritto pubbliche affissioni	585.853,27	540.404,22	108,41%
Tributo comunale sui rifiuti e sui servizi	802.521.533,62	497.031.153,42	161,46%
Altre Imposte, Tasse e Proventi, assimilati N.A.C.	128.754.435,22	106.497.645,67	120,90%
Fondi perequativi dallo Stato	246.528.867,87	246.528.867,87	100,00%
<b>Totale entrate</b>	<b>3.013.833.473,50</b>	<b>2.134.641.661,63</b>	<b>141,19%</b>

Fonte: elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2022 - 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 gli indicatori 2021 sono riportati e messi a confronto con il 2022, evidenziando i seguenti scostamenti.

**Tabella 3.4.1.5 - Indicatori relativi al Patrimonio – Anni 2021 - 2022**

Indicatori	2021	2022	variazione % 2021 - 2022
Totale unità immobiliari inventariate ex art.230 TUEL	65.800	66.200	<b>0,61%</b>
Unità immobiliari alienate nell'anno (*)	39	11	<b>-72%</b>
Patrimonio comunale in gestione a terzi - unità	33.977	33.977	<b>0%</b>
(*) problematiche relative alle certificazioni negative per l'autorizzazione all'alienazione			

Fonte: elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2022

**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 2021 – 2022 degli indicatori maggiormente rappresentativi dell'attività svolta.

**Tabella 3.4.2.1: Indicatori relativi al servizio uffici giudiziari - Anni 2021– 2022**

Indicatori	2021	2022	variazione % 2021– 2022
Totale sentenze emesse su azioni legali promosse dal Comune	283	210	<b>-25,80%</b>
Totale sentenze emesse su azioni legali non promosse dal Comune	3.258	4.117	<b>26,37%</b>
Atti di citazione ricevuti e conseguente contenzioso	9.966	8.414	<b>-15,57%</b>
Atti di citazione promossi e conseguente contenzioso	551	513	<b>-6,90%</b>
N. fascicoli affidati a funzionari dell'Ufficio di Contenzioso del giudice di Pace (U.C.G.P.)	3.998	3.449	<b>-13,73%</b>
N. fascicoli in lavorazione per crediti derivanti da cause con sentenza esecutiva	1.780	1.499	<b>-15,79%</b>
N. fascicoli di causa creati dall'ufficio Protocollo e Fascicolazione	11.770	9.963	<b>-15,35%</b>

Fonte: elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2022

### 3.4.3 Polizia Locale

Roma, Capitale d'Italia, si contraddistingue nel mondo per la più alta concentrazione di beni storico-artistici e architettonici ed è caratterizzata da un'estensione territoriale e da 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.

Corpo di Polizia Locale di Roma Capitale presta quotidianamente, con il massimo impegno e con uno straordinario contributo, le attività notoriamente di carattere istituzionale e riferibili agli ambiti concernenti la polizia stradale, la polizia amministrativa, la polizia socio-ambientale, supportando l'Amministrazione nei processi di profondo cambiamento che caratterizzano il contesto urbano. Il contesto "straordinario" che ha caratterizzato il precedente biennio ha evidenziato maggiormente il valore della prossimità e del contatto diretto tra la comunità e la Polizia Locale e la necessità di favorire l'interazione con la cittadinanza che, nel lungo periodo, può rappresentare una grande opportunità per il miglioramento della qualità dei servizi offerti.

In tale ottica, si è dato avvio ad un progetto di "riavvicinamento" alla cittadinanza, sia attraverso il rafforzamento di interlocuzioni dirette (canali telefonici) sia attraverso lo sviluppo della cosiddetta "prossimità" e dell'ascolto in strada, al fine di fornire la netta sensazione di "presa in carico" delle problematiche anche nelle situazioni particolarmente complesse e che richiedono un approccio di sistema da parte di più componenti istituzionali.

La pianificazione di tale progetto ha previsto nell'annualità in esame, dopo la prima sperimentazione avvenuta nel 2021, l'attivazione dei cosiddetti punti d'ascolto, veri e propri sportelli mobili che, periodicamente e secondo un calendario predefinito e pubblicizzato sulle pagine social del Corpo, hanno stazionato in preordinate strade a disposizione della cittadinanza, per il dialogo e la raccolta di segnalazioni. Tale approccio ha registrato un riscontro immediatamente positivo da parte della cittadinanza a dimostrazione della necessità di ricreare un flusso di informazioni basato sul confronto interpersonale ed incentrato sulle tematiche d'interesse collegate ai servizi che eroga l'Ente.

**Tabella 3.4.3.1 - Risorse umane e finanziarie del Corpo di Polizia Locale di Roma Capitale. Anni 2020 - 2021 - 2022**

Indicatori	2020	2021	2022	Var % 2021 - 2022
Numero dipendenti	6.061	5.874	5.768	-1,80%
% addetti ai servizi esterni*	53%	50%	56%	11,10%
Totale Entrate (euro)	9.107.821,30	1.563.340,27	2.941.379,04	88,15%
Totale Spese (euro) **	311.589.715,14	326.205.115,13	25.341.019,09	-92,23%
* calcolato su media mensile del personale presente				
** Il dato riferito al totale spese 2022, a differenza degli esercizi precedenti, comprende solo i capitoli di spesa gestiti direttamente, escludendo i capitoli gestiti dalla Centrale Appalti, dal Dipartimento Risorse Umane e dalle altre Strutture dell'Ente per competenza diretta.				

**Fonte: elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2020 - 2021 -2022**

I notevoli risultati del 2022, meglio dettagliati di seguito, sono stati raggiunti nonostante la diminuzione dei dipendenti, grazie all'accelerato sviluppo delle risorse tecnologiche a disposizione, alla calendarizzazione e alla puntuale organizzazione dei servizi.

**Sicurezza Stradale ed Urbana**

**Tabella 3.4.3.2 - Indicatori relativi alla Sicurezza stradale e urbana. Anni 2020 - 2021- 2022**

Indicatori	2020	2021	2022	Var % 2021 - 2022
Numero percorsi ad alta densità di traffico presidiati	16.843	24.783	26.241	5,9%
Numero controlli su rispetto codice della strada	869.116	1.193.275	1.586.195	32,9%
Numero accertamenti di violazione ai sensi del codice della strada, anche rilevati a distanza	1.251.707	1.597.823	2.015.307	26,1%
Numero incidenti stradali	21.002	28.296	31.356	10,8%
Numero controlli "Piazze centro storico e aree di pregio"	8.955	9.281	9.857	6,2%

Fonte: elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2020 - 2021 -2022

Nel rispetto delle indicazioni dell'Amministrazione, prioritariamente volte a garantire la sicurezza stradale, il Corpo ha garantito lo sviluppo del Progetto di Struttura "Mobilità sostenibile, sicurezza e tutela delle categorie di utenti più fragili", predisposto ed armonizzato dalla Direzione Coordinamento Operativo, consistente nell'incremento dei controlli ai sensi del codice della strada finalizzati alla maggiore sicurezza stradale e alla tutela dell'utenza più fragile. La pianificazione e lo sviluppo del relativo programma hanno riguardato due aspetti essenziali

- l'organizzazione del traffico sostenibile attraverso il presidio dei punti di fluidificazione ritenuti prioritari e la vigilanza dinamica su specifici itinerari;
- servizi volti a garantire l'accessibilità e la sicurezza urbana attraverso il controllo dei limiti di velocità e della regolarità dei contrassegni assegnati a tutela degli utenti con disabilità.

I servizi finalizzati alla fluidificazione hanno previsto l'impiego quotidiano di personale di tutti i Gruppi Municipali su punti considerati prioritari, dal lunedì al venerdì nelle fasce orarie soggette al maggior flusso veicolare (7.00-9.30/17.00-20.00), nonché le attività di vigilanza dinamica nel restante turno di servizio sugli itinerari correlati, al fine di contrastare e reprimere le soste irregolari che incidono negativamente sulla sicurezza e sulla circolazione stradale.

La U.O. Gruppo Pronto Intervento Traffico ha assicurato specifici servizi di vigilanza dinamica su due strade consolari.

In considerazione della forte crescita dei volumi di traffico, di un generale aumento degli spostamenti e del movimento turistico nella Capitale - in particolare nel Centro Storico - il Gruppo Centro Storico ha presidiato Piazza Venezia anche nelle giornate di sabato dei mesi di giugno, luglio, agosto e settembre.

Nell'ambito delle attività finalizzate ad elevare il livello di sicurezza stradale, si è stabilito di programmare mirati controlli congiunti finalizzati al contrasto del superamento dei limiti di velocità, attraverso l'utilizzo del nuovo dispositivo Autovelox – 106, attualmente in dotazione a cinque gruppi: è stata, quindi, pianificata una calendarizzazione che ha previsto interventi congiunti con i Gruppi Territoriali sprovvisti di tale strumentazione.

Inoltre, particolare attenzione è stata posta alla mobilità degli utenti che presentano fragilità motorie, intervenendo in modo preventivo e/o repressivo su quei comportamenti che limitano la regolare accessibilità ai servizi: è stato incentivato l'utilizzo del lettore informatico RFID nelle attività di controllo sulla regolarità e sulla conformità dei contrassegni rilasciati alle persone diversamente abili.

In tema di potenziamento della sicurezza urbana, il progetto "Coordinamento per la sicurezza urbana e ascolto dei cittadini" ha promosso l'ascolto e la rapida risoluzione da parte della Polizia Locale delle problematiche rappresentate dall'utenza, nonché il miglioramento della percezione di vicinanza e di ascolto da parte della Polizia Locale richiesto dall'Amministrazione.



La Centrale Operativa “Lupa” attraverso i canali di ascolto centralino (tel. 0667691), Citizen Relationship Management (CRM), Numero Unico Europeo 112 (NUE), entra in contatto diretto con il cittadino: attraverso postazioni dedicate, le segnalazioni vengono inoltrate alle centrali operative di gruppo per gli interventi risolutivi sul territorio.

Le segnalazioni possono avere carattere di urgenza e richiedere un “pronto intervento”, quali ad esempio incidenti stradali, soste irregolari su posti riservati agli utenti con disabilità, o prevedere un “intervento programmato” nel tempo come ad esempio rimozioni, rifiuti speciali, abusi edilizi, o avere carattere puramente informativo.

In linea con le politiche di sostenibilità, inclusività e accessibilità intraprese, su richiesta dell’Assessorato alla Città in Movimento, facendo riferimento alla Memoria di Giunta Capitolina n. 18 del 6 marzo 2021, anche nell’anno 2022, è stata portata avanti la campagna “Strade Scolastiche”, che rientra nell’ambito delle azioni messe in campo dall’Amministrazione Capitolina in materia di sicurezza stradale, al fine di sviluppare la cultura di una città a dimensione umana, di orientare le scelte dei cittadini verso pratiche di mobilità alternative all’auto privata e di vivere in un ambiente meno inquinato e più sicuro.

Inoltre, in continuità con quanto già intrapreso negli anni precedenti, è parzialmente proseguito il progetto #Via Libera, che ha previsto iniziative finalizzate a migliorare la vivibilità dei contesti urbani e la qualità di vita dei cittadini, riducendo i livelli di inquinamento attraverso la promozione di misure volte a limitare gli spostamenti con veicoli privati e a incentivare forme di mobilità alternativa di natura “ciclopedonale” a impatto zero sull’ambiente.

Nel favorire le manifestazioni rientranti nel progetto della Comunità Europea teso a promuovere un cambiamento comportamentale a favore della mobilità attiva, sono state organizzate e sostenute diverse iniziative che hanno avuto luogo sul territorio capitolino, nell’ambito della Settimana Europea per la Mobilità Sostenibile.

### **Commercio, Tutela Ambientale ed Emergenza Sociale. I controlli**

Tabella 3.4.3.3 - Indicatori relativi al commercio, alla tutela ambientale e all'emergenza sociale. Anni 2018 – 2021

Indicatori	2018	2019	2020	2021	Var % 2020 - 2021
N. controlli di Polizia Amministrativa (controlli attività commerciali, artigianali, industriali, pubblici esercizi/attività commerciali area pubblica/affissioni e pubblicità, controlli su rispetto norme ambientali ed edilizie, controlli per tutela patrimonio comunale - Edilizia Residenziale Pubblica, controlli "Piazze centro storico e aree di pregio")	397.511	437.258	226.957	240.357	5,9%
Numero Controlli Antievasione/Antielusione Tributi locali	1	45	23	64	178,3%
Importi accertati oggetto di Evasione fiscale (in Euro)	1.180.842,00 €	14.722.224,12 €	4.182.646	3.053.690	-27,0%
Numero totale di villaggi della solidarietà, autorizzati/tollerati e non, presidiati	8	8	8	6	-25,0%
Numero persone dimoranti nei villaggi di solidarietà (censimento)	3.243	2.703	2.300	2.150	-6,5%
Numero controlli su insediamenti abusivi	13.025	13.700	8.169	9.414	15,2%

Fonte: Elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2018 – 2019 – 2020 – 2021

**Commercio, Tutela Ambientale ed Emergenza Sociale. I controlli**

**Tabella 3.4.3.4 – Indicatori relativi ai controlli. Anni 2020 - 2021- 2022**

Indicatori	2020	2021	2022	Var % 2021 - 2022
Numero controlli sulle attività ricettive	1.270	1.167	2.030	74,0%
Numero Controlli Antievasione/Antielusione Tributi locali	23	64	234	265,6%
Importi accertati oggetto di Evasione fiscale (in Euro)	4.182.646	3.053.690	24.235	-99,2%
Numero controlli di Polizia Amministrativa (controlli attività commerciali, artigianali, industriali, pubblici esercizi/attività commerciali area pubblica/affissioni e pubblicità) e ai sensi del Regolamento di Polizia Urbana	239.058	206.346	273.175	32,4%
Numero controlli su rispetto norme ambientali	22.615	23.451	23.914	2,0%
Numero sgomberi coordinati per tutela patrimonio comunale ed Edilizia Residenziale Pubblica	2	1	31	3000,0%
Numero totale di villaggi della solidarietà, autorizzati/tollerati e non, presidiati	8	6	6	0,0%
Numero controlli Sinti, Rom e Camminanti	5.659	5.710	6.588	15,4%

Fonte: elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2020 - 2021 -2022

Interventi mirati nelle aree definite di volta in volta dall'Amministrazione e dai Comitati per l'Ordine e la Sicurezza Pubblica hanno consentito lo sviluppo del progetto "Interventi coordinati a contrasto dell'abusivismo commerciale su area pubblica".

Le attività hanno interessato le zone del Centro Storico della Capitale, a tutela delle aree di pregio, con particolare riguardo al sito UNESCO del Colosseo ed alle zone ad esso limitrofe (Largo Agnesi, Via Nicola Salvi e Via dei Fori Imperiali ed altre).

La Direzione Coordinamento Attività Operativa di Sicurezza urbana, sociale ed emergenziale ha coordinato i servizi svolti, finalizzati soprattutto alla lotta della vendita ambulante e itinerante non autorizzata di merce del settore alimentare e non, ponendo particolare attenzione alla compra-vendita di merce contraffatta, di rilevanza penale.

Pari impulso è stato dato ai controlli sull'esercizio di guida turistica, sugli artisti di strada e a quelli finalizzati al contrasto del fenomeno dei così detti "salta la fila", ossia i venditori non autorizzati di biglietti di ingresso alle aree archeologiche e mostre artistiche.

Fino ai primi di maggio, si è proceduto contestualmente alla verifica del rispetto del distanziamento interpersonale e dell'utilizzo delle mascherine in caso di ondate di flusso turistico nell'area archeologica, onde prevenire assembramenti.

Dal mese di luglio, stante la necessità di dare corso alle richieste di un aumento delle attività svolte a tutela del decoro di strade e Piazza di rilievo internazionale pervenute dall'Amministrazione e da varie Associazioni, è stato strutturato in modo maggiormente incisivo il servizio svolto dal Corpo in alcune zone del Centro Storico suddivise per aree d'intervento.

I controlli hanno dato luogo all'applicazione di sanzioni e sequestri amministrativi e penali e, laddove ne ricorrevano gli estremi, all'emissione dell'Ordine di Allontanamento (cosiddetto DASPO) previsto dal vigente Regolamento di Polizia Urbana.

Per lo sviluppo del progetto "Coordinamento. Sviluppo dei controlli antiabusivismo e frode fiscale", la Direzione Coordinamento Attività Operativa di Sicurezza urbana, sociale ed emergenziale, ha previsto per i Gruppi municipali - sia autonomamente sia con l'impiego congiunto delle UU.OO. specialistiche Sicurezza Pubblica

Emergenziale e Gruppo Sicurezza Sociale Urbana - una programmazione mensile volta alla repressione dell'abusivismo delle strutture ricettive e al recupero del dovuto contributo di soggiorno, in particolar modo Guest House o Affittacamere, Casa per ferie, Casa vacanza, Bed & breakfast e Alloggi per uso turistico.

Ciò ha comportato un incremento notevole dell'attività di controllo su strutture meno complesse per ciò che concerne ispezioni, sopralluoghi e accertamenti e naturalmente anche un decremento degli importi accertati oggetto di evasione fiscale per il dovuto contributo di soggiorno, in funzione della diversa capienza delle strutture oggetto di verifica.

In merito alla tutela del decoro e dell'ambiente è stato programmato lo sviluppo del maxi-obiettivo gestionale "*Coordinamento delle attività di contrasto agli illeciti ambientali derivanti dal traffico e dall'abbandono illegali di rifiuti sul territorio*", assegnato e coordinato dalla Direzione Coordinamento Attività Operativa di Sicurezza urbana, sociale ed emergenziale.

Il progetto ha previsto il coinvolgimento dei Gruppi Municipali e del personale operativo del Corpo attraverso l'attivazione e lo sviluppo di specifici servizi di prevenzione a contrasto degli illeciti ambientali, individuando come ambiti di intervento i controlli delle attività artigianali dei settori meccatronica/gommisti/carrozzeria, degli autolavaggi e del trasporto di rifiuti. I controlli hanno riguardato anche la verifica della tipologia di rifiuti prodotti, il rispetto delle modalità di deposito temporaneo e la verifica della regolare tenuta della "contabilità ambientale" (registri dei rifiuti e dichiarazioni MUD).

A partire dal terzo trimestre, al fine di contenere il rischio di trasposizione degli incendi boschivi e l'esposizione a "roghi tossici", sono stati intensificati gli interventi di monitoraggio delle aree soggette ad insediamenti abusivi e a sversamento illecito di rifiuti.

È stato inoltre portato a termine il progetto per il potenziamento del sistema di video sorveglianza per la prevenzione ed il contrasto agli illeciti ambientali, prevedendo la gestione di tre apparati di videosorveglianza (cosiddette "foto-trappole") per ciascun Gruppo Municipale.

In tale ambito, nel mese di dicembre, a seguito della realizzazione del prototipo dello statino di servizio informatizzato, è stata avviata la fase di sperimentazione del progetto di rilevazione informatizzata dei dati relativi alle attività di tutela ambientale dell'intero Corpo della Polizia Locale di Roma Capitale che consentirà, oltre al censimento delle attività realizzate, l'aggiornamento sistematico ed immediato della mappatura delle aree interessate dal fenomeno dell'abbandono incontrollato e incendio di rifiuti.

Al fine di consolidare nel tempo gli effetti positivi degli interventi - anche di pulizia e di bonifica - effettuati su input dell'Amministrazione capitolina nelle trascorse annualità e dell'attività di controllo attuata per prevenire e reprimere le condotte illecite connesse al ciclo dei rifiuti nonché di prevenzione allo sviluppo di roghi tossici, è stato riconfermato il piano di sorveglianza e di monitoraggio dei villaggi della solidarietà tollerati e autorizzati. Si è posta particolare attenzione ai mezzi che trasportano ferro, rottami e materiali vari dando luogo a sequestri di mezzi e del loro carico di rifiuti con conseguente deferimento all'A.G. dei responsabili per i reati connessi.

Le attività di monitoraggio poste in essere non hanno riguardato solo i villaggi della solidarietà propriamente detti, ma anche quelle a contrasto degli insediamenti spontanei che sorgono sul territorio capitolino.

In particolare, è proseguito il servizio di controllo notturno presso l'area di pregio storico/culturale del Parco di Colle Oppio, per evitare la realizzazione al suo interno di ricoveri di fortuna da parte di persone senza fissa dimora.

Nell'ambito delle strategie dell'Amministrazione in materia di politiche abitative, lo sviluppo del progetto *Gestione delle richieste e supporto alle attività di sgombero* (Patrimonio e A.T.E.R.) ha garantito le attività di censimento delle occupazioni degli immobili comunali destinati agli usi abitativi popolari, anche ai fini del recupero delle unità non legittimamente occupate, assicurando anche le verifiche reddituali e patrimoniali ed altri possibili ulteriori accertamenti utili anche ai fini dell'istruttoria dei provvedimenti.

Inoltre, ha fornito supporto al Dipartimento per le Politiche abitative nelle attività in esecuzione alle deliberazioni di sgombero.

Nel secondo semestre dell'annualità il Dipartimento Patrimonio ha avviato una nuova procedura che ha previsto l'applicazione di un sistema di allarme anti intrusione con sistema di videosorveglianza negli alloggi non ancora

assegnati: l'applicazione di questa nuova procedura ha richiesto un tempestivo intervento dei Gruppi territoriali in caso di intrusione, con immediato sgombero degli occupanti e, ove previsto, con sequestro preventivo dell'appartamento.

### **Manifestazioni e Grandi Eventi**

**Tabella 3.4.3.5 – Indicatori relativi alle manifestazioni e grandi eventi. Anni 2020 - 2021- 2022**

Indicatori	2020	2021	2022	Var % 2021 - 2022
Numero personale impiegato per manifestazioni grande rilievo	5.949	19.298	20.789	7,73%
Numero personale impiegato per manifestazioni rilievo locale	5.831	7.501	10.247	36,61%
Numero personale impiegato attività di rappresentanza di Roma Capitale	4.523	5.486	8.572	54,78%
Numero personale impiegato per presidio territorio pattugliamento passaggio scorte	397	922	915	-0,76%

Fonte: elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2020 - 2021 -2022

Per lo sviluppo del progetto “Gestione eventi di grande rilievo e di rilievo locale di tipo sportivo” la Direzione Coordinamento Operativo, dopo aver proceduto ad una preliminare pianificazione e programmazione di numerosi eventi, ha gestito e coordinato il complesso delle attività poste in essere, in fase operativa, attraverso il diretto coinvolgimento dei Gruppi territoriali, di volta in volta interessati quali responsabili della puntuale attuazione di quanto predisposto, verificandone la corretta e compiuta esecuzione.

Le manifestazioni sportive più rilevanti pianificate e programmate nel corso del 2022 sono state: il Torneo 6 Nazioni di Rugby, la corsa podistica Roma-Ostia Half Marathon, la Acea Run Rome the Marathon, la Formula, Appia Run, il Gran Premio della Liberazione e la Corsa di Miguel, Race for The Cure, gli Internazionali BNL di Tennis, la Magnalonga in bici, la Mille Miglia, la We Run Rome, il Gran Prix Taekwondo e il Campionato Mondiale di Beach Volley, il Rally di Roma Capitale, i Campionati Europei di Nuoto, la corsa podistica Corriroma, Adidas River Football, Un Campione per Amico, Cardiorace, la sesta edizione della pedalata ecologica BicinRosa, Roma Urbs Mundi e Fitwalkinig for Ail Roma 2022, la Corsa dei Santi, Pedala per un Sorriso, la Rome 21K Half Marathon, Roma Duathlon Cross e la We Run Rome, nonché tutti gli incontri di calcio svoltisi presso lo Stadio Olimpico.

Nell’ambito dei grandi eventi di altro tipo, sono stati predisposti i servizi in funzione delle molteplici manifestazioni di rilievo che hanno avuto luogo sul territorio capitolino: si citano a titolo di esempio quella denominata “Verità e libertà per i diritti costituzionali umani” svoltasi in Piazza di Porta S. Giovanni, quella organizzata dalla Federazione Italiana Sindacati Intercategoriali (FISI) che ha avuto luogo presso il Circo Massimo, le manifestazioni indette in Piazza della Repubblica e in Piazza di Porta S. Giovanni dall’Associazione Ambientalista “Fridays for Future” in occasione dello Sciopero Globale per il Clima ed infine l’imponente manifestazione con corteo da Piazza della Repubblica a Piazza di Porta S. Giovanni “Europe for Peace – cessate il fuoco subito” organizzata da diversi sodalizi contro la guerra in Ucraina.

Per tali manifestazioni la Questura di Roma ha adottato rigorose misure di sicurezza, richiedendo lo sgombero da veicoli in sosta sulle strade interessate. Inoltre sono stati pianificati e predisposti servizi di viabilità e di vigilanza traffico a stretto e largo raggio.

Sono stati programmati e coordinati, altresì, tutti i servizi di scorta su richiesta che si sono resi necessari all’accoglienza e agli spostamenti dei vari Capi di Stato e personalità istituzionali estere durante le loro visite nella Capitale.

**Attività di notifica atti e indagini delegate dall'Autorità Giudiziaria**

**Tabella 3.4.3.6 – Indicatori su notifica atti e indagini delegate dall'Autorità Giudiziaria. Anni 2020 - 2021- 2022**

Indicatori	2020	2021	2022	Var % 2020 - 2021
Numero notifiche atti	48.398	52.967	50.504	-4,65%
Numero verifiche anagrafiche	105.813	106.430	114.087	7,19%
Numero notizie di reato comunicate alla A.G.	4.991	4.824	5.432	14,03%
Numero primi atti	167.237	178.584	179.191	0,34%
Numero indagini delegate dalla Autorità Giudiziaria	10.254	10.312	10.567	2,47%
Numero ore lavorate per intercettazioni/controlli ambientali/osservazione pedinamento e controllo per svolgimento indagini delegate	8.813	8.601	9.808	14,03%

Fonte: elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2020 - 2021 -2022

Il Corpo ha assicurato, ove richiesto, il servizio di notifica atti e di verifica anagrafica. E' doveroso rappresentare che l'introduzione della notifica a mezzo Posta Elettronica Certificata ha notevolmente ridimensionato la necessità di impiego del personale nelle attività di notifica.

La funzione 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 per attività di iniziativa e su delega in materia di Polizia Stradale, Polizia Amministrativa e Polizia Socio – Ambientale.

In merito allo svolgimento di funzioni di polizia giudiziaria delegate dall'Autorità Giudiziaria presso i Tribunali di Roma, la U.O. Polizia giudiziaria presso le Procure della Repubblica ha compiutamente svolto il servizio di notifiche urgenti ai soggetti coinvolti nei procedimenti, rispettando il 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, quindi, presi in carico e notificati nei termini previsti. Il personale addetto ha ricevuto giornalmente dalle forze dell'ordine le notizie di reato ed effettuato i dovuti controlli sui primi atti. Relativamente allo svolgimento di indagini delegate per reati contro la persona e generici, urbanistici e ambientali, il personale ha operato nel rispetto degli intendimenti dell'Autorità Giudiziaria.

Le indagini delegate hanno riguardato una pluralità di reati: a titolo di esempio si citano reati per responsabilità professionale, maltrattamenti in famiglia, minacce, truffe, reati di falso, reati contro la Pubblica Amministrazione, sfruttamento della prostituzione, clonazione targhe, calunnia e diffamazione, stalking, reati di droga.

L'esecuzione di tali attività ha comportato una serie di attività correlate quali identificazioni ed elezioni di domicilio, acquisizioni, perquisizioni, sequestri, sommarie informazioni, interrogatori, portando il personale ad operare anche al di fuori del 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 Scuola, Lavoro e Formazione Professionale (già 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 2021 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 2020 e 2021 degli indicatori più rilevanti per il settore in argomento.

**Tabella 3.4.4.1 – Indicatori relativi alla scuola d'infanzia. Anni scolastici 2021/2022 e 2022/2023**

Indicatori	Anno scolastico 2021- 2022	Anno scolastico 2022 - 2023	Variazione % a.s. 2023-2022/ a.s. 2022-2021
N. plessi scuola dell'infanzia comunale	323	323	<b>-3,85%</b>
Capienza totale scuola dell'infanzia comunale : numero posti	32.036	30.803	<b>-3,85%</b>
N. bambini iscritti scuola dell'infanzia comunale (conferme anno precedente+ nuovi iscritti)	28.778	27.970	<b>-2,81%</b>
N. inseriti nella lista d'attesa iniziale (pubblicazione graduatoria definitiva)	5.684	4.454	<b>-21,64%</b>
N. bambini inseriti nella lista d'attesa finale (a conclusione delle operazioni di perfezionamento delle iscrizioni - al 31.12)	1.396	956	<b>-31,52%</b>
N. bambini iscritti di cittadinanza non italiana nelle scuole dell'infanzia comunale (conferme anno precedente + nuovi iscritti)	4.238	4.411	<b>4,08%</b>
N. bambini con disabilità iscritti scuola dell'infanzia comunale (conferme anno precedente + nuovi iscritti)	1.621	1.716	<b>5,86%</b>

**Fonte:** Elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2022 del Dip.to Scuola, Lavoro e Formazione Professionale

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 2021 - 2022**

Indicatori	2021	2022	Variazione % 2021 - 2022
N. scuole da mantenere (esclusi nidi, scuole materne, elementari e medie)	931	1.026	<b>10,20%</b>
N. manutenzione straordinaria scuole	504	322	<b>-36,11%</b>
N. interventi manutenzione ordinaria effettuati negli asili nido dai municipi	3.216	3.271	<b>1,71%</b>
N. interventi negli asili nido effettuati entro 24 ore	649	527	<b>-18,80%</b>

N. interventi manutenzione ordinaria effettuati nelle scuole d'infanzia dai municipi	5.213	5.205	<b>-0,15%</b>
N. interventi nelle scuole d'infanzia effettuati entro 24 ore	920	937	<b>1,85%</b>
N. interventi manutenzione ordinaria effettuati nelle scuole elementari dai municipi	6.474	7.085	<b>9,44%</b>
N. interventi nelle scuole elementari effettuati entro 24 ore	1.206	1.349	<b>11,86%</b>
N. interventi manutenzione ordinaria effettuati nelle scuole medie effettuati dai municipi	3.672	3.655	<b>-0,46%</b>
N. interventi nelle scuole medie effettuati entro 24 ore	671	690	<b>2,83%</b>

**Fonte:** Elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2022

**Assistenza scolastica, trasporto, refezione e altri servizi**

Il servizio di ristorazione viene erogato quotidianamente a oltre 130.000 bambini e ragazzi delle scuole dell'infanzia e nell'ambito più generale delle attività connesse con la ristorazione scolastica, l'Amministrazione Capitolina, nell'impostazione della progettazione del servizio mensa affianca il dato quantitativo (ca. 150.000 pasti al giorno) al mantenimento e miglioramento degli standard qualitativi.

Sul fronte mobilità, altresì, 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.

Sul totale dei mezzi a disposizione, si segnala inoltre che 228 sono adibiti al trasporto dei diversamente abili nelle scuole.

Di seguito i volumi di attività registrati nell'anno scolastico 2022/2023, 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. 2021/2022 e 2022/2023**

<b>Indicatori</b>	<b>Anno scolastico 2021-2022</b>	<b>Anno scolastico 2022 -2023</b>	<b>Variazione % a.s 2021-2022 / a.s. 2022-2023</b>
N. alunni utenti servizio refezione scolastica (appalto diretto + autogestione)	152.226	138.635	<b>-8,93%</b>
N. pasti erogati ad alunni (appalto diretto + autogestione)	19.048.120	1.9294.089	<b>1,29%</b>
N. automezzi utilizzati per trasporto scolastico	371	361	<b>-2,70%</b>
N. scuolabus utilizzati per trasporto diversamente abili	228	228	<b>0,00%</b>
N. utenti del servizio di trasporto	5.133	5.305	<b>3,35%</b>
N. utenti nomadi del servizio di trasporto	626	578	<b>-7,67%</b>
N. utenti con disabilità del servizio di trasporto	919	961	<b>4,57%</b>
N. centri ricreativi estivi municipali	85	107	<b>25,88%</b>
N. posti disponibili nei centri ricreativi estivi municipali	4.839	6.286	<b>29,90%</b>

**Fonte:** Elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2022

### 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 40 biblioteche presenti sul territorio della città, dal centro alla periferia.

Nel dettaglio, nel corso del 2022 si evidenzia un incremento del numero dei libri prestati del 65,37%, così come del totale dei documenti prestati (62,44%). Parimenti, va segnalata una crescita della quota relativa al totale dei nuovi iscritti, che registra una percentuale del 102%.

Dalla tabella si può inoltre constatare un ulteriore incremento relativo al numero dei libri posseduti, che passano dalle 936.275 unità del 2021 alle 976.396 del 2022 (4,29%), così come dei documenti posseduti, da 1.110.309 a 1.114.851 (0,41%). In crescita anche la percentuale degli audiovisivi prestati, pari al +33,70%.

**Tabella 3.4.5.1 - Indicatori delle biblioteche di Roma Capitale. Anni 2021– 2022**

Indicatori	2021	2022	Variazione % 2021 - 2022
Libri posseduti	936.275	976.396	<b>4,29%</b>
Libri prestati	251.540	415.970	<b>65,37%</b>
Audiovisivi posseduti	139.950	138.455	<b>-1,07%</b>
Audiovisivi prestati	25.787	34.477	<b>33,70%</b>
Totale documenti posseduti	1.110.309	1.114.851	<b>0,41%</b>
Totale documenti prestati	277.327	450.477	<b>62,44%</b>
Nuovi iscritti totali	16.603	33.533	<b>102%</b>
Numero visite in biblioteca (*)	non disponibile	83.621	-
Consultazioni multimediali (**)	0	356	-
Giorni di apertura annui (***)	283	234	-
(*) Nell'anno precedente non sono state effettuate le rilevazioni degli accessi. Il dato è ricavato dal N. di partecipanti a visite didattiche/laboratori / iniziative. Sono esclusi dal conteggio gli utenti che si recano in biblioteca per prestiti e utilizzo sala studio. (**) Le postazioni multimediali non sono state più accessibili a causa dell'emergenza sanitaria. Il servizio è ripartito a ottobre 2022. (***) Il dato si riferisce al numero di giorni di apertura di tutte le biblioteche diviso le 40 biblioteche. La diminuzione del numero di giorni è dovuta alla chiusura per lavori della Biblioteca Galline Bianche.			

**Fonte:** Elaborazioni su dati del Rapporto 2022 delle Istituzioni Biblioteche

#### Ville, Parchi storici e Musei nelle ville

Il Sistema Musei di Roma Capitale è costituito da un insieme estremamente diversificato di luoghi museali e siti archeologici di indubbio valore artistico e storico.

Oltre ai Musei Capitolini, ne fanno, tra gli altri, parte anche il Museo dell’Ara Pacis, i Mercati di Traiano con il Museo dei Fori Imperiali, e il Museo di Roma a Palazzo Braschi.



Il Sistema è inoltre arricchito da alcuni "tesori nascosti", quali piccoli musei con collezioni preziose come il Museo Napoleonico, il Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco, il Museo Carlo Bilotti e il Museo Pietro Canonica (con annesse attività espositive in Villa Borghese), nonché il Museo delle Mura.

Da non dimenticare, come a questo consistente patrimonio, si debbano aggiungere, con sede a Villa Torlonia, il Museo della Casina delle Civette e il Museo del Casino Nobile e Casino dei Principi, quest'ultimo destinato ad attività espositive, nonché il Teatro della Villa.

Eventi e mostre temporanee contribuiscono, inoltre, a rendere l'offerta del Sistema Musei Civici ancora più ampia e rivolta a tutti i tipi di pubblico.

Relativamente a tali musei e spazi espositivi, nel corso dell'anno, rispetto al 2021, si registra un incremento generalizzato del numero di visitatori, pari al 117,36%, dovuto in gran parte al venir meno delle misure di restringimento dell'utenza per il contenimento dell'epidemia di COVID 19.

Nella tabella 3.4.5.2, sono riportati i dati 2022 relativi all'affluenza dei visitatori dei musei del Sistema.

Tabella 3.4.5.2 - Visitatori nei musei e spazi espositivi di Roma Capitale. Anni 2021 – 2022

Indicatori	2021	2022	Var % 2021 - 2022	Visitatori sito Internet
Museo Bilotti	11.454	33.262	<b>190,40%</b>	62.996
Museo Canonica	10.618	29.048	<b>173,57%</b>	31.639
Casina delle Civette	25.863	91.420	<b>253,48%</b>	273.103
Museo del Casino Nobile e Casino dei Principi (*)	21.391	79.424	<b>271,30</b>	273.103
Palazzo delle Esposizioni (**)	59.627	63.040	<b>5,72%</b>	-
Scuderie del Quirinale (***)	/			
Musei Capitolini	191.739	411.217	<b>114,47%</b>	676.017
Museo dell'Ara Pacis	70.320	190.220	<b>170,51%</b>	259.307
Museo dei Fori Imperiali	47.671	106.055	<b>122,47%</b>	126.627
Planetario (****)	-	57.344	-	299.092
Museo di Roma - Palazzo Braschi	132.109	188.606	<b>42,77%</b>	641.185
Museo Civico di zoologia	17.715	43.493	<b>145,52%</b>	2.427
Museo della Civiltà Romana	Struttura chiusa per ristrutturazione			
Centrale Montemartini	38.954	75.020	<b>92,59%</b>	148.537
Museo di Roma in Trastevere	30.711	58.776	<b>91,38%</b>	136.297
Galleria d'Arte Moderna (GCAM)	15.385	25.765	<b>67,47%</b>	149.325
Museo Napoleonico	11.236	24.644	<b>119,33%</b>	53.448
Villa di Massenzio	19.098	50.244	<b>163,09%</b>	29.217
Museo di Scultura antica Giovanni Barracco	9.528	26.796	<b>181,23%</b>	50.671
Museo delle Mura	8.802	21.182	<b>140,65%</b>	36.071
Fori Imperiali Uniti Forum Pass (*****)	40.391	73.809	<b>82,74%</b>	-
Siti Archeologici	54.938	102.591	<b>86,74%</b>	643.363
Museo della Repubblica Romana	3.393	8.565	<b>152,43%</b>	19.793
Mausoleo di Augusto (*****)	-	18.088	-	-
<b>Totale</b>	<b>722.629</b>	<b>1.750.592</b>	<b>142,25</b>	<b>3.639.115</b>

(\*) Numero visitatori sito internet da considerare con quello della Casina delle Civette

(\*\*) Competenza del Dipartimento Cultura

(\*\*\*) Dal 1° ottobre 2016 le Scuderie del Quirinale sono gestite dal Ministero della Cultura

(\*\*\*\*) Museo della Civiltà Romana aperto da aprile a dicembre 2022

(\*\*\*\*\*) Aperto da marzo 2022

(\*\*\*\*\*) Aperto gennaio-aprile 2022

Fonte: Elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2022

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, il bilancio complessivo della programmazione degli spettacoli teatrali 2022, in confronto al 2021, registra una crescita pari al 32,47%.

Al contrario, invece, il totale degli spettatori registrati nel 2022, come si evince dalla tabella 3.4.5.4, mostra un notevole decremento (-73,51%), su cui impatta la riduzione degli eventi in modalità in streaming a favore del ritorno alle attività in presenza.

**Tabella 3.4.5.3 – Spettacoli (\*) nei teatri e luoghi di spettacolo di Roma Capitale. Anni 2021 – 2022**

Indicatori	2021(**)	2022	Var % 2022-2021
Auditorium Parco della Musica	1.090	1.656	51,93%
<i>di cui Musica per Roma</i>	452	689	52,43%
<i>di cui Accademia di S Cecilia</i>	638	967	51,57%
Teatro dell'Opera(**)	89	155	74,16%
Teatro del Lido	314	441	40,45%
Teatro del Quarticciolo	186	186	0,0%
Teatro Tor Bella Monaca	581	761	30,98%
Globe Theatre	n.p.	n.p.	-
Iniziative Scuderie Casa dei Teatri (****)	549	465	-15,30%
Fondazione Cinema per Roma	431	628	45,71%
<b>Totale spettacoli</b>	<b>3.240</b>	<b>4.292</b>	<b>32,47%</b>
(*) Il dato fa riferimento al numero degli appuntamenti. Per appuntamento si intendono le singole repliche o i singoli incontri: l'appuntamento rappresenta ogni singola occasione in cui il soggetto realizzatore entra in contatto con il pubblico. Uno o più appuntamenti costituiscono un evento.			
(**) Il dato comprende: Teatro Costanzi, Teatro Nazionale, Circo Massimo, Nuvola, Terme di Caracalla			

Fonte: Elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2022

**Tabella 3.4.5.4 - Spettatori (\*) nei teatri e luoghi di spettacolo di Roma Capitale. Anni 2021 – 2022**

Indicatori	2021	2022	Var % 2021-2022
Auditorium Parco della Musica	454.032	527.994	16,29%
<i>di cui Musica per Roma</i>	292.346	340.282	16,40%
<i>di cui Accademia di S Cecilia</i>	161.686	187.712	16,10%
Teatro dell'Opera (**)	2.983.796	215.804	-92,77%
Teatro di Roma(***)	55.457	90.718	63,58%
Teatro del Lido	9.377	22.824	143,40%
Teatro del Quarticciolo	34.545	7.199	-79,16%
Teatro Tor Bella Monaca	47.830	36.232	-24,25%
Globe Theatre	n.p.	n.p.	-
Casa Jazz	22.805	31.030	36,07%
Fondazione Roma Europa	74.803	43.814	-41,43%
<b>Totale spettatori(****)</b>	<b>3.682.645</b>	<b>975.615</b>	<b>-73,51%</b>
(*) Il dato è riferito alle presenze per accesso sia in presenza che in <i>streaming</i> .			
(**) Il dato comprende: Teatro Costanzi, Teatro Nazionale, Circo Massimo, Nuvola, Terme di Caracalla			
(***) Il dato comprende: Teatro Argentina, Teatro India, Teatro Torlonia, Teatro Valle.			
****) La differenza rispetto al 2021 è dovuta alla riduzione degli eventi in modalità in <i>streaming</i> a favore del ritorno alle attività in presenza.			

Fonte: Elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2022

### 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 Grandi Eventi, Sport, Turismo e Moda (già 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, rispetto all'annualità precedente, si registra una ripresa generale, in particolare nel numero degli utenti di centri sportivi, piscine e palestre, in virtù della progressiva riapertura degli impianti, nel rispetto della normativa anti contagio.

**Tabella 3.4.6.1 - Indicatori impianti e centri sportivi. Anni 2021 – 2022**

Indicatori	2021	2022	Var % 2021-2022
Impianti sportivi dipartimentali	100	100	<b>0,00%</b>
Grandi impianti sportivi dipartimentali	12	12	<b>0,00%</b>
Centri sportivi municipali + Impianti municipali	170	173	<b>1,76%</b>
Iscritti centri sportivi e impianti municipali	17.079	21.638	<b>26,69%</b>
Palestre municipali in concessione	336	350	<b>4,17%</b>
Iscritti palestre	16.692	21.225	<b>56,82%</b>
Piscine municipali	3	5	<b>25%</b>
Utenti piscine municipali	2.046	1.537	<b>106,59%</b>

**Fonte:** Elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2022 del Dip.to Dipartimento Grandi Eventi, Sport, Turismo e Moda

#### 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.

### 3.4.7 Turismo

La funzione turismo include le azioni volte ai servizi turistici e 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 Grandi Eventi, Sport, Turismo e Moda (già Dipartimento Turismo) che ha il compito di promuovere la conoscenza e l'attrattiva 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.

Procedendo e ampliando l'analisi, è doveroso segnalare come il 2022 sia stato l'annodi ripresa della domanda turistica, arrivando a ridurre sempre più, in particolare dalla sua seconda metà, il divario rispetto ai dati del 2019 (anno pre-pandemia).

Analizzando nel dettaglio, i dati EBTL relativi al 2022 emerge, rispetto alla precedente annualità, un incremento del numero di arrivi (+120,64%) e di presenze (+131,60%). Un rilevante incremento si registra, al contempo, nel totale di turisti accolti presso i PIT, pari a 687.048 (+ 163,47% rispetto al 2021).

Esaminando, invece, i dati relativi agli arrivi (15.218.735) e alle presenze (34.737.389) negli esercizi alberghieri e complementari della città, rispetto al 2021, si evidenzia un incremento per i primi del 355,41% e del 287,78% per i secondi.

**Tabella 3.4.7.1 - Arrivi e presenze Turisti a Roma (in migliaia) - Anni 2020 - 2021**

Indicatori	2021	2022	Var. % 2021- 2022
Totale turisti accolti presso i PIT	260.773	687.048	<b>+163,47%</b>
Turismo: arrivi	5.504.937	12.146.139	<b>+120,64%</b>
Turismo: presenze	11.966.053	27.712.808	<b>+131,60%</b>

Fonte: Elaborazioni su dati EBTL forniti da Zetema

**Tabella 3.4.7.2 - Arrivi e presenze a Roma negli esercizi alberghieri e complementari. Anni 2021 – 2022**

2021		2022		Var. % 2021-2022	
Arrivi	Presenze	Arrivi	Presenze	Arrivi	Presenze
3.341.785	8.957.938	15.218.735	34.737.389	<b>+ 355,41%</b>	<b>+ 287,78%</b>

Fonte: Elaborazioni su dati forniti dal Dipartimento Grandi Eventi, Sport, Turismo e Moda (già Dipartimento Turismo)

### 3.4.8 Viabilità e trasporti

#### Viabilità, Trasporti, Circolazione Stradale e Servizi Connessi

Nella tabella sottostante è possibile esaminare gli indicatori relativi al Trasporto pubblico locale di superficie, riportando i dati relativi al 2022 a quelli dell'anno precedente.

**Tabella 3.4.8.1 – Indicatori Trasporto pubblico locale di superficie – Anni 2021- 2022**

Rete TPL superficie	2021	2022	Var. % 2021 - 2022
Numero autobus	1.978	1.835	<b>-7,23%</b>
Numero Tram	164	154	<b>-6,10%</b>
Numero filobus e bimodali	65	65	<b>0,00%</b>
Totale linee rete Trasporto Pubblico	361	360	<b>-0,28%</b>
Numero linee Atac (bus - filobus e bimodali - elettrici)	258	257	<b>-0,39%</b>
Età media (in anni) della flotta Atac (bus - filobus e bimodali - elettrici)	7,9	8,3	<b>5,06%</b>
Numero linee Atac (tram)	6	6	<b>0,00%</b>
Numero linee Atac (metro)	4	4	<b>0,00%</b>
Numero linee Gestore rete periferica (bus)	103	103	<b>0,00%</b>
Numero fermate rete TPL (bus - filobus e bimodali - elettrici - tram – metro)	8.298	8.220	<b>-0,94%</b>
Totale lunghezza rete viaria urbana cittadina (Km) al 31.12	1.284	1.284	<b>0,00%</b>
Totale ricavi da traffico	130.716.786	189.769.022,18	<b>45,18%</b>
Totale veicoli oggetto di controllo evasione tariffaria	109.912	184.299	<b>67,68%</b>
Totali verbali elevati per evasione tariffaria	76.927	209.791	<b>172,71%</b>

Fonte: Relazione al rendiconto 2022 di Roma Capitale

Dalla lettura dei dati risulta una situazione relativa al TPL di superficie sostanzialmente stabile, con modifiche relative alla consistenza della flotta di lieve entità. In particolare, si registra un decremento del -7,23% riguardante

il numero degli autobus e del -6,10% relativo al numero dei tram. Restano inalterati il numero di filobus e bimodali, così come il numero di linee Atac tram e metro. Rimane alta l'età media della flotta (8,3 nel 2022).

Per quel che concerne la lotta all'evasione tariffaria, a differenza dell'annualità precedente in cui vigeva lo stop dei controlli per via delle norme anti Covid, emergono dei dati in incremento, sia sul totale dei veicoli oggetto di controllo (+67,68%), sia su totale dei verbali elevati (+172,71%).

Passando ai dati relativi alla manutenzione della segnaletica stradale, a fronte della riduzione dell'operato dei Municipi sulle strade di propria competenza, si segnala un incremento degli stessi negli interventi sulla segnaletica verticale (1,54%) e su quella orizzontale (6,03%).

**Tabella 3.4.8.2 – Indicatori manutenzione strade di competenza municipale. Anni 2021 – 2022**

Indicatori	2021	2022	Var. % 2021- 2022
Numero di interventi effettuati sulla segnaletica verticale	9.370,00	9.514	<b>1,54%</b>
Numero interventi effettuati sulla segnaletica orizzontale (in mq)	151.390,00	160.520	<b>6,03%</b>
Giorni di chiusura parziale delle strade per manutenzione	1.495,00	2.021	<b>35,18%</b>
Giorni di chiusura totale delle strade per manutenzione	652,00	535	<b>-17,94%</b>
Numero denunce di sinistri per mancata manutenzione	1.981,00	1.150	<b>-41,95%</b>

Fonte: elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2022

### 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, 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 2022 degli indicatori relativi al settore dell'edilizia privata.

**Tabella 3.4.9.1 – Indicatori relativi all'edilizia privata. Anni 2021 -2022**

Indicatori	2021	2022	Var. % 2021-2022
N. richieste concessioni in sanatoria (condoni edilizi) accolte (L.47/85-L.724/94-L. 326/03)	2.808	3.286	<b>17,02%</b>
N. richieste concessioni in sanatoria (condoni edilizi) respinte (L.47/85-L.724/94-L. 326/03)	106	61	<b>-42,45%</b>
N. richieste concessioni in sanatoria (condoni edilizi) istruttorie (L.724/94- L.326/93)	2.808	3.286	<b>17,02%</b>
N. certificati agibilità rilasciati su condoni edilizi	52	81	<b>55,77%</b>
N. permessi di costruire definiti positivamente	258	243	<b>-5,81%</b>
N. certificazioni di Piano Regolatore Generale (PRG): richieste	2.512	3.147	<b>25,28%</b>
N. certificazioni di Piano Regolatore Generale (PRG): rilasciate	2.931	3.106	<b>5,97%</b>
N. visure di tavole di P.R.G. (*)	200	128	<b>-36%</b>
N. domande di agibilità pregresse presentate	66	60	<b>-9,09%</b>
tempo medio istruttorie certificazioni edilizie (in giorni)	180	180	<b>0%</b>

\*Decremento dovuto alla consultazione diretta del PRG sul portale del Comune di Roma, nella pagina dedicata alla Nuova Infrastruttura Cartografica (NIC), suggerita ai richiedenti durante il periodo dell'emergenza sanitaria.

Fonte: Elaborazioni su dati Relazione al Rendiconto 2022 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 2022 sono stati svolti interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria in economia sugli oltre 46 milioni di mq di competenza del servizio.

In un'ottica di maggior decentramento, si ricorda inoltre come, attraverso la Deliberazione della Giunta Capitolina n. 361 del 21 dicembre 2021, siano stati trasferiti ai Municipi la gestione e la manutenzione delle aree verdi inferiori ai 20.000 mq.

### Servizio Idrico

Le attività svolte nel 2022 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.

Per quel che riguarda la rete di distribuzione, Roma è alimentata da centri idrici, nei quali il telecontrollo è stato implementato in modo particolarmente esteso e capillare.

Nel dettaglio, si calcola che nel 2022 risultano telecontrollati 1.211 impianti sulla rete di captazione e distribuzione (presenti in sorgenti, pozzi, acquedotti, adduttrici, centri idrici, potabilizzatori) ed ulteriori 1.662 telecontrolli lungo la rete di distribuzione (1.256 punti di distrettualizzazione, 124 cassette dell'acqua e 567 punti di rilevazione delle pressioni di rete, di cui 401 idrovalvole e 166 punti di pressione).

Si segnala, in aggiunta, che tra i suddetti impianti 507 sono dotati di misure di qualità dell'acqua.

Complessivamente, ad oggi, inoltre, Acea Ato 2 ha realizzato 729 distretti di misura su oltre 13.460 km di rete di distribuzione. L'attività è stata articolata in rilievi, misure di portata e pressione, produzione cartografica, analisi delle utenze e bilancio idrico, realizzazione di postazioni di misura, installazione di organi di chiusura e regolazione, modellazione matematica ed attività di ricerca perdite.

Nell'ottica di contenere i volumi persi di risorsa idrica, sono state difatti condotte una serie di azioni di verifica e taratura dei misuratori installati sulle fonti di approvvigionamento e negli impianti di potabilizzazione, nonché attività di censimento e georeferenziazione delle reti.

In particolare, tali interventi hanno portato ad una riduzione di oltre il 4,2%, rispetto al 2021, dei volumi persi e, in concomitanza con azioni di efficientamento del servizio di misura e di lotta all'abusivismo, si è giunti ad un calo delle perdite globali di circa il 38,9% rispetto al 39,9% del 2021.

Inoltre, in linea con il trend di diminuzione del biennio precedente, si stima che le perdite totali della rete di Roma si siano ridotte al 27,8% (erano pari al 28,6% nel 2021).

È necessario, altresì, ricordare come siano ricomprese nel servizio idrico integrato anche 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 2021 -2022.

**Tabella 3.4.9.2 – Indicatori relativi al servizio idrico gestito da Acea ATO 2. Anni 2021 – 2022**

Indicatori	2021	2022	Var. % 2021 - 2022
Popolazione servita dal servizio idrico gestito da Acea ATO 2 (Roma e Provincia)	3.705.995	3.705.995	<b>0,02%</b>
UtENZE servite da Acea ATO 2 (Roma e Provincia)	705.607	705.607	<b>-0,01%</b>
Livello di soddisfazione utenti servizio idrico (Roma e Provincia)	7,2	7,5	<b>4%</b>

**Fonte:** Elaborazioni su dati Relazione al Rendiconto 2021 e Bilancio di sostenibilità 2022 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).

Per quanto attiene al trattamento dei rifiuti è possibile effettuare, dalla tabella sottostante, un confronto tra il 2021 ed il 2022.

**Tabella 3.4.9.3 – Indicatori relativi alla raccolta e trattamento dei rifiuti solidi urbani Roma. Anni 2021 – 2022**

Indicatori	2021	2022	Variazione % 2021 - 2022
rifiuti totali raccolti (in tonnellate) (*)	1.606.245	1.587.924	<b>-1,14%</b>
rifiuti differenziati (in tonnellate) (*)	731.819	730.072	<b>-0,24%</b>
rifiuti indifferenziati (in tonnellate)	874.426	857.852	<b>-1,90%</b>
% differenziata su totale	45,56%	45,98%	<b>0,92%</b>
% indifferenziata su totale	54,44%	54,02%	<b>-0,77%</b>
indifferenziati avviati a trattamento	100%	100%	<b>0,00%</b>

**Fonte:** Relazione al Rendiconto 2022 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 Scuola, Lavoro e Formazione Professionale (già 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 Tabelle 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 calo delle iscrizioni, testimoniato dagli indicatori riferiti alle domande presentate e accolte. In crescita, invece, l'indicatore degli iscritti nelle varie tipologie di nido.

Dai dati si riscontra che il numero di bambini in lista di attesa iniziale è in aumento rispetto al 2021 (12,46%), così come quello relativo ai soggetti in attesa di prestazione (62,74%).

La circostanza è comprovata dall'andamento dell'indice di assorbimento della lista di attesa che mostra un'evoluzione negativa, passando dall'82,37% del 2021 al -74,49% del 2022.

In lieve decrescita, nel 2022, il rapporto medio educatore-bambino nei nidi.



**Tabella 3.4.10.1 – Indicatori relativi agli asili nido. Anni 2021 – 2022**

Indicatori	2021	2022	Var. % 2021 – 2022
N. nidi capitolini	216	217	0,46%
N. nidi convenzionati	153	152	-0,65%
Capienza totale nidi capitolini: numero posti	13.224	13.252	0,21%
Capienza totale nidi convenzionati: numero posti	5.376	5.326	-0,93%
N. bambini iscritti nei nidi comunali (conferme anno precedente + nuovi iscritti)	11.982	12.624	5,36%
N. bambini iscritti nei nidi convenzionati (conferme anno precedente + nuovi iscritti)	4.440	4.728	6,49%
N. bambini iscritti di cittadinanza non italiana nei nidi capitolini e nidi convenzionati (conferme anno precedente + nuovi iscritti)	2.086	2.044	-2,01%
N. bambini con disabilità iscritti nei nidi capitolini e nidi convenzionati (conferme anno precedente + nuovi iscritti)	288	319	10,76%
N. conferme iscritti anno precedente nei nidi comunali e nidi convenzionati	7.331	8.603	17,35%
N. domande di nuova iscrizione presentate	13.356	13.110	-1,84%
N. domande di nuova iscrizione accolte	6.857	5.982	-38,03%
N. bambini inseriti nella lista d'attesa iniziale (pubblicazione graduatoria definitiva)	2.938	3.304	12,46%
N. bambini inseriti nella lista d'attesa attuale	518	843	62,74%
Indice di assorbimento della lista d'attesa	82,37%	-74,49%	- 190,43%
Rapporto medio educatore-bambino	5,89	5,50	-6,65%

**Fonte:** Elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2022 del Dip.to Scuola, Lavoro e Formazione professionale

**Tabella 3.4.10.2 – Indicatori relativi ai servizi ai minori. Anni scolastici 2021/2022 – 2022/2023**

Indicatori	Anno scolastico 2021-2022	Anno scolastico 2022-2023	Variazione % a.s. 2022-2023 / a.s. 2021-2022
N. plessi scuola dell'infanzia comunale	323	323	0,00%
Capienza totale scuola dell'infanzia comunale: numero posti	32.036	30.803	-3,85%
N. bambini iscritti scuola dell'infanzia comunale (conferme anno precedente+ nuovi iscritti)	28.778	27.970	-2,81%
N. bambini inseriti nella lista d'attesa iniziale (pubblicazione graduatoria definitiva)	5.684	4.454	-21,64%
N. bambini inseriti nella lista d'attesa finale (a conclusione delle operazioni di perfezionamento delle iscrizioni)	1.396	956	-31,52%
N. bambini iscritti di cittadinanza non italiana nelle scuole dell'infanzia comunale (conferme anno precedente + nuovi iscritti)	4.238	4.411	4,08%
N. bambini con disabilità iscritti scuola dell'infanzia comunale (conferme anno precedente + nuovi iscritti)	1.621	1.716	5,86%

**Fonte:** Elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2022 del Dip.to Servizi Educativi e Scolastici

La Tabella di seguito riportata analizza l'andamento degli indicatori dei servizi ai minori erogati da Roma Capitale.

Servizi per l'infanzia e i minori

Tabella 3.4.10.3 – Indicatori relativi ai servizi ai minori. Anni 2021 – 2022

Indicatori	2021	2022	Variazione % 2021 - 2022
Centri di Pronta Accoglienza: numero ingressi	845	950	<b>96,51%</b>
Centri di Pronta Accoglienza: numero minori accolti (*)	905	1.800	<b>110,47%</b>
Centri di seconda accoglienza: numero minori accolti	455	500	<b>14,90%</b>
Interventi sui minori su richiesta della Magistratura: minori assistiti (escluse adozioni)	6.324	3.188	<b>-62,62%</b>
Interventi economici: numero minori assistiti	1.668	1.558	<b>-1,59%</b>
Case famiglia 0-3 anni: numero minori assistiti	86	124	<b>0,00%</b>
Strutture residenziali: numero minori assistiti	904	966	<b>9,31%</b>
Assistenza domiciliare e/o extra domiciliare: minori assistiti	1.174	1.380	<b>3,16%</b>

Fonte: Elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2022 del Dipartimento 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 2021 – 2022

Indicatori	2021	2022	Variazione % 2021 – 2022
Comunità Alloggio e Residenze protette: n. assistiti	446	417	<b>-6,50%</b>
Assistenza domiciliare: n. assistiti	5.622	6.796	<b>20,88%</b>
Centri diurni per disabili psichici: n. disabili partecipanti	1.502	1.605	<b>6,86%</b>
Soggiorni estivi: n. disabili psichici partecipanti	550	550	<b>0,00%</b>

Fonte: Elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2022 del Dipartimento Politiche Sociali

Strutture residenziali e di ricovero per anziani

Tabella 3.4.10.5 – Indicatori relativi ai servizi alle persone anziane. Anni 2021 – 2022

Indicatori	2021	2022	Variazione % 2021 - 2022
Case di riposo e Strutture gestite da Roma Capitale: n. anziani assistiti	149	154	<b>3,36%</b>
Strutt. residenziali gestite da Roma Capitale: n. anziani parzialmente autosufficienti assistiti	0	0	<b>0%</b>
Centri diurni per Alzheimer: n. anziani assistiti	150	164	<b>-0,36%</b>
Soggiorni diurni estivi: numero anziani partecipanti	724	1.824	<b>151,93%</b>
Servizio di Teleassistenza e Telesoccorso: n. anziani assistiti	1.473	1.400	<b>-4,96%</b>
Interventi economici: n. anziani assistiti	1.087	1.014	<b>-6,72%</b>
Assistenza domiciliare e/o extra domiciliare : n. anziani assistiti	3.388	3.796	<b>12,04%</b>
Centri sociali anziani: n. anziani iscritti	64.995	65.372	<b>0,58%</b>

Fonte: Elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2022 del Dipartimento Politiche Sociali

*Assistenza e beneficenza pubblica e servizi diversi alla persona*

**Tabella 3.4.10.6 – Indicatori relativi all'emergenza sociale e accoglienza. Anni 2021 – 2022**

Indicatori	2021	2022	Variazione % 2021 - 2022
Centri di accoglienza per immigrati: n. assistiti	2.041	2.816	<b>37,97%</b>
Centri educativi per minori immigrati: n. minori	300	470	<b>56,67%</b>
Centri di accoglienza notturna: n. pernottamenti in convenzione	126.847	231.356	<b>82,39%</b>
Centri di accoglienza straordinaria per emergenza freddo: n. persone in difficoltà assistite	1.886	1.424	<b>-24,50%</b>
Numero pasti erogati nelle mense sociali	423.780	466.724	<b>10,13%</b>
N. pasti consegnati a domicilio	257.955	198.264	<b>-23,14%</b>

Fonte: Elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2022 del Dipartimento 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 dettaglio, per quel che riguarda il Dipartimento Sviluppo Economico, con riferimento alle azioni di contrasto dell'abusivismo, alla data del 31 dicembre 2022, la Direzione Mercati e Commercio su Aree Pubbliche, per il "Settore Rotazioni", ha ricevuto n. 406 Verbali di Accertamento di Violazione relativi ad attività di controllo del territorio effettuate durante l'anno.

Sono stati inoltre emessi n. 227 avvisi di accertamento per il recupero dell'indennità per maggiore occupazione (rispetto allo spazio previsto in concessione).

Si è proceduto, poi al computo dell'indennità di occupazione abusiva di suolo pubblico e all'emissione dei relativi n. 227 Avvisi di accertamento per il recupero del tributo e lavorate poi n. 102 Richieste di rateizzazione.

È necessario, inoltre, segnalare come, dopo l'emergenza sanitaria, siano incrementate le attività di controllo dei bilanci prodotti dalle AGS (ossia analisi delle spese sostenute e verifica della regolarità amministrativo-contabile delle Associazioni/Cooperative, nonché controllo sui servizi affidati in autogestione). Difatti, il Dipartimento ha controllato, per il 2022, 43 Bilanci AGS.

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.

In particolare, è proseguita la fase di realizzazione e di evoluzione della piattaforma GET e l'integrazione con i sistemi informativi Affissioni e Pubblicità (SIAP), Mercati (SIM) e gestione delle pratiche telematiche per

l'Occupazione Suolo pubblico (OSP). Il progetto prevede un piano delle attività, con regolari SAL e relativo rilascio delle diverse funzionalità, previste a beneficio sia degli Uffici che dell'utenza tutta.

Inoltre, nel perseguimento dell'implementazione e aggiornamento della piattaforma GET, nel primo semestre 2022 è stata espletata l'attività di individuazione delle procedure di competenza del SUAP potenzialmente oggetto di informatizzazione attraverso la predisposizione/aggiornamento della relativa modulistica da pubblicare on line sulla predetta piattaforma.

Si sta, inoltre, procedendo alla graduale e progressiva elaborazione/integrazione/aggiornamento dei moduli compilabili on line tramite piattaforma GET, anche in virtù delle osservazioni e dei rilievi che progressivamente pervengono dalle Strutture Territoriali e dagli utenti esterni all'Amministrazione Capitolina.

#### 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'ambito di valorizzazione delle botteghe e negozi storici, prosegue, dunque, il già avviato iter per tale riconoscimento, volto alla tutela dell'eccellenza.

In particolare, la Direzione SUAP, tramite l'Ufficio Botteghe Storiche, ha proceduto alla dematerializzazione dei documenti e alla informatizzazione dei processi amministrativi, con lo scopo di creare un archivio digitalizzato, che sia ben strutturato e ordinato, di facile ed immediata consultazione.

Gli Uffici competenti hanno predisposto, altresì, una ricognizione delle attività riconosciute come Botteghe Storiche e Negozi Storici di Eccellenza esistenti ed attivi al 2022, attraverso il supporto e le richieste di schedario dei Municipi territorialmente competenti che hanno la gestione delle attività artigianali e commerciali, riconosciute come botteghe storiche e negozi storici di eccellenza, ubicati nel territorio capitolino.

Si è inoltre proceduto alla informatizzazione delle istanze di riconoscimento di bottega storica e negozio storico di eccellenza, creando un apposito archivio informatico, aggiornando i relativi Albi con una nuova veste grafica e pubblicando quest'ultimi nelle pagine dipartimentali sul portale web istituzionale.

Nel corso del 2022, in aggiunta, ha avuto seguito la promozione della City Brand Strategy per l'attrazione di investimenti, talenti e nuove opportunità, da attuarsi mediante l'attivazione di ben definiti percorsi di valorizzazione del brand "Roma".

Tra le ulteriori attività, prosegue il programma - 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 Artigianato Artistico Tor di Nona*, 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 dell'artigianato italiano.

Passando al tema affissioni, al 31 dicembre 2022 il numero totale delle rimozioni presenta un decremento (1.278) rispetto all'anno precedente (1.496) pari al -14,57%.

Relativamente alle competenze curate nel settore delle pubbliche affissioni, si deve evidenziare che a fronte di una superficie totale utilizzata a fini pubblicitari, che rimane stabile, si registra una crescita del numero di fogli affissi (6,34%).

In particolare, sono state portate a termine le seguenti pubblicazioni:

**Tabella 3.4.11.1 - Indicatori sul servizio affissioni e pubblicità. Anni 2021 – 2022**

Indicatori	2021	2022	Var. % 2021- 2022
Mq. superficie impianti di pubbliche affissioni	12.413	12.175,40	-1,91%
Numero fogli affissi	213.404	226.930	6,34%
Totale rimozioni impianti pubblicitari sul territorio comunale	1.496	1.278	-14,57%

Fonte: Elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2022

Prosegue, inoltre, l'opera di mappatura e valorizzazione dei Mercati rionali presenti nel territorio, anche attraverso azioni di informazione e pubblicizzazione con lo scopo di fornire ai cittadini e alle imprese dati aperti e utili, volti a facilitare la libera iniziativa degli operatori e ad attivare le politiche per l'occupazione.

**Tabella 3.4.11.2 - Indicatori su mercati e fiere. Anni 2021 - 2022**

Indicatori	2021	2022	Var. % 2021 - 2022
Numero mercati rionali coperti	30	30	0%
Numero mercati rionali plateatici	41	38	-7,32%
Numero mercati in autogestione	49	48	-2,04%

Fonte: Elaborazioni su dati della Relazione al Rendiconto 2022

### 3.4.12 Servizi produttivi

#### Distribuzione Energia Elettrica

La distribuzione di energia elettrica a Roma, estesa per oltre 31.000 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 2022 si registra un lieve aumento di tutti gli indicatori riportati.

**Tabella 3.4.12.1 - Indicatori sulla distribuzione di energia elettrica a Roma. Anni 2021– 2022**

Indicatori	2021	2022	Var. % 2021 - 2022
Energia Elettrica distribuita (GWh)	9.172	9.355	<b>2%</b>
Numero clienti (N/000)	1.644	1.653	<b>0,36%</b>
Lunghezza rete (Km)	31.160	31.768	<b>1,95%</b>

Fonte: Dati del Bilancio consolidato gruppo Acea 2022

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 2021 – 2022**

Indicatori	2021	2022	Var. % 2021 - 2022
Punti luce	201.215	204.676	<b>1,72%</b>
Punti luce artistico-monumentale	10.128	10.178	<b>0,49%</b>
Lampade	227.635	231.347	<b>1,63%</b>
Rete elettrica	8.036	8.166	<b>1,62%</b>

Fonte: Dati del Bilancio di sostenibilità gruppo Acea 2022

Dalla tabella sopra riportata si evince chiaramente che gli indicatori riferiti all'illuminazione pubblica registrino un leggero incremento per il biennio 2021 – 2022.

### 3.5 Il controllo sulla qualità dei servizi

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 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. Il Sistema Reclami

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

Il presente documento costituisce la relazione per l'anno 2022 riferita al monitoraggio dei reclami, delle segnalazioni, dei suggerimenti e degli apprezzamenti pervenuti all'Amministrazione Capitolina, in conformità a quanto disposto dal vigente regolamento (art. 7 Del. C.C.n.136/2005).

All'atto dell'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 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 proprie politiche di *customer care*, hanno mantenuto differenti sistemi utilizzabili da Portale.

D'altronde, lo stesso Codice dell'Amministrazione Digitale, introdotto nell'ordinamento con il D.Lgs. n.82 del 7 marzo 2005, è stato oggetto negli ultimi anni 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 ha rappresentato 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, più in generale, verso tutti i fruitori dei servizi di Roma Capitale.

L'Amministrazione, in virtù degli indirizzi gestionali rappresentati dall'Agenda Digitale, ha proceduto nel corso del 2018 al riordino dei vari sistemi di gestione delle comunicazioni pervenienti ed 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.

In particolare, il 2 luglio 2018 fu portato in produzione il **Sistema Unico di Segnalazione (SUS)**, dando così avvio a 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, che unificava i due precedenti (SGR e IOSegnalo, in uso alla Polizia Locale di Roma Capitale fino al primo semestre 2018), offriva la possibilità di adattamento a qualsiasi supporto digitale (pc, tablet, smartphone) permettendo di geo-localizzare sulla mappa le segnalazioni in ambito territoriale.

La localizzazione nel territorio fu ottenuta collegando le mappe di Google al Sistema Informativo Territoriale (Nuova Infrastruttura Cartografica – NIC) al fine di individuare le competenze dei municipi e della P.L. e, per meglio descrivere le situazioni segnalate, fu creato un apposito spazio per allegare foto, video e documenti, con alcuni requisiti di natura circostanziale per il caricamento dell'immagine.

Altra innovazione di significativa rilevanza fu rendere disponibile per il segnalante, tramite accesso accreditato al Portale istituzionale, di seguire in tempo reale lo stato di lavorazione del caso, oltre che di avere conoscenza dell'ufficio nel quale la pratica era in lavorazione e della data stimata di chiusura.

Il Sistema Unico di Segnalazione, mantenendo la possibilità di trasmissione e accettazione da vari canali, fece confluire nella piattaforma tutti o la maggior parte dei casi segnalati da Portale, dagli U.R.P., dai Punti di ascolto di Il livello e dal Contact Center ChiamaRoma 060606.

#### NUOVO SISTEMA DI GESTIONE E RAFFRONTO DATI

Il 1° aprile 2021, l'Amministrazione capitolina ha lanciato il CRM/CDC (Citizen Relationship Management/Casa Digitale del Cittadino), un sistema di comunicazione con il cittadino che consente di gestirne le istanze in modo unitario e integrato attraverso un'avanzata piattaforma digitale. A seguito di questa importante innovazione, le tipologie di segnalazioni, reclami, suggerimenti ed apprezzamenti che in precedenza venivano inserite e gestite tramite il SUS sono confluite all'interno del nuovo sistema.

Questo risultato ha rappresentato un'ulteriore fase del percorso avviato con il con il programma Agenda Digitale 2017-2021 (D.G.C. 20/2017, accompagnato dal Piano Triennale ICT (D.G.C. 225/2018) e poi confluito nel Piano Smart City (marzo 2021) e, nel divenire, realizzerà in un nuovo modo di relazionarsi con i cittadini con la progressiva integrazione dei sistemi informativi di area, la loro completa interoperabilità e la costruzione di un sistema di conoscenza unico che permetterà al cittadino di avere sempre lo stato aggiornato in tempo reale delle pratiche (casi) che lo riguardano o dell'offerta di servizi di interesse

Come riportato nella precedente relazione per l'anno 2021, le istanze confluiscono nel medesimo sistema, qualsiasi sia il canale attraverso cui sono presentate. I canali possono essere: la modalità self-service, che il cittadino può attivare connettendosi dal portale di Roma Capitale all'area riservata Casa Digitale del Cittadino - CDC, oppure il Call Center 060606, lo sportello URP o la mail a un URP o a un Punto di ascolto.

In concreto, quindi, il CRM consente di organizzare in un'unica piattaforma digitale le diverse tipologie di istanze che il cittadino può presentare, ovvero: segnalazioni, reclami, suggerimenti, apprezzamenti, solleciti, richieste di informazione e assistenza.

Attraverso un complesso sistema di classificazione, di cui parleremo nei prossimi paragrafi, i possibili contenuti delle istanze, determinati dal cittadino o dall'operatore, vengono associati per tipologia all'indirizzo degli uffici che prenderanno in carico i case per la successiva lavorazione. Qualora l'istanza fosse inviata/pervenuta a una struttura/ufficio non di competenza, o laddove si rendesse necessario il concorso di più strutture/uffici, gli operatori avranno modo di reindirizzarla al corretto destinatario di competenza senza che il cittadino sia costretto a svolgere altre attività.

La novità non consiste solo nell'avere una piattaforma unica su cui gli uffici interagiscono con un solo linguaggio e su cui confluiscono istanze diverse per tipologia e canale di presentazione, ma anche nella possibilità di gestire le richieste del cittadino in modo integrato e personalizzato. In particolare, se il cittadino rilascia i propri dati anagrafici, tutte le richieste che egli invierà all'Amministrazione resteranno, nel tempo, associate al proprio profilo e saranno visibili dagli uffici che se ne prendono carico. Sarà inoltre possibile, su richiesta del cittadino, adottare un tipo di comunicazione proattiva che associ l'invio di informazioni da parte dell'Amministrazione a particolari aree di interesse segnalate mediante la CDC.

Ulteriore novità è la possibilità di accedere a una fonte ricchissima di dati, monitorando, incrociando e mettendo a sistema tutte le informazioni che, a partire dall'inserimento e dalla lavorazione dell'istanza, vengono automaticamente registrate sul CRM. In questo modo si agevola la conoscenza non solo delle informazioni dettagliate su tutte le istanze presentate, ma anche delle esigenze organizzative di strutture e uffici.

Per prendere in carico l'istanza, lavorarla e chiuderla, i dipendenti utilizzano un medesimo 'linguaggio', che consente loro di interagire sul CRM in modo sinergico e omogeneo. Questo è il risultato di un grande sforzo organizzativo da parte dell'Amministrazione, che ha formato circa 1000 dipendenti destinati a lavorare operativamente sulla piattaforma: personale URP, personale interno agli uffici istruttori e della Polizia Locale. Sono, inoltre, state create e formate figure ad hoc con il compito di sostenere la progressiva adozione del CRM da parte di tutte le strutture capitoline (change leader, change tutor, change agent).

Dal confronto parziale tra i 9 mesi di operatività del sistema nel 2021 e i dati relativi all'intero 2022, in ordine all'organizzazione (organico e abilitazioni) e al complesso dei dati, emerge che il 2021 ha visto la prima operatività del sistema mediante l'utilizzo di circa 1000 licenze suddivise per abilitazioni con Profilo URP (responsabili/operatori URP e Punti di Ascolto) e Profilo Istruttore (responsabili/operatori degli Uffici competenti per materia ed organizzazione ad istruire la pratica).

Anno 2021	
•	Profilo URP: organico al 31/12 - URP (210) e Punti di Ascolto (60 circa + PL 80 circa) di cui N. utenti 318
•	Profilo Istruttore: Numero utenti abilitati 402
•	Totale abilitati 720
•	Massa contatti: 280.000 circa; specifica per tipologia di segnalazioni/reclami ed altro: 122.000
Anno 2022	
•	Profilo URP: organico al 31/12 – URP (195) e Punti di Ascolto (50 circa + PL 80 circa) di cui N. utenti 368
•	Profilo istruttore: Numero utenti abilitati 509
•	Totale abilitati 877
•	Massa contatti: 300.000 circa; specifica per tipologia di segnalazioni/reclami ed altro: 111.000

Dalla lettura complessiva dei dati sopra riportati si può ottenere quindi un quadro sufficientemente chiaro e consolidato, nei due anni rappresentati, del valore relazionale costituito dagli organici impiegati e dai contatti avuti con i cittadini, oltre a questo dato è di tutta evidenza l'importanza attribuibile alle specifiche tipologie di comunicazione, quali le segnalazioni ed i reclami che costituiscono poco più di un terzo dei rapporti monitorati.

Da notare inoltre che, a fronte di un lieve incremento delle comunicazioni registrate nel corso del 2022 rispetto al 2021, circa 20.000, si sia avuto un rilevante decremento dell'organico degli URP, 15 unità di cui 10 nei Municipi e 5 nelle Strutture Centrali e di Linea, nell'arco temporale da dicembre 2021 a dicembre 2022, con probabile aggravio di lavoro per questi uffici nonostante che si sia provveduto, sempre nel corso del 2022, ad incrementare di 50 unità le abilitazioni, con il profilo gestionale URP, all'utilizzo del CRM da parte delle altre Strutture aventi solo i Punti di Ascolto di II livello in luogo degli URP

#### CONFRONTO 2022 – 2021 SULLE COMUNICAZIONI GESTITE

Come sopra accennato, dalla massa dei contatti si procede quindi alla distinzione ed analisi delle tipologie che interessano la presente disamina: segnalazioni – reclami – suggerimenti – apprezzamenti.

Le seguenti tabelle riportano quindi i valori registrati nel CRM sia in base al canale di entrata che rispetto alla diversa tipologia.

#### ANNO 2021

Origine caso	URP	CDC	Call Center	Email portale 060606	Email to Case	Totale
<b>Tipo</b>						
Segnalazione	2.403	24.221	80.747	78	7.281	<b>11.4730</b>
Reclamo	236	2.469	2.220	5	689	<b>5619</b>
Apprezzamento	5	29	263	0	77	<b>374</b>
Suggerimento	21	260	155	2	1.559	<b>1.997</b>
<b>Totale</b>	<b>2.665</b>	<b>26.979</b>	<b>83.385</b>	<b>85</b>	<b>9.606</b>	<b>122.720</b>

#### ANNO 2022

Origine caso	URP	CDC	Call Center	Email portale 060606	Email to Case	Totale
<b>Tipo</b>						
Segnalazione	2.596	23.235	69.277	88	6.992	<b>102.188</b>
Reclamo	171	2.836	3.077	15	566	<b>6.665</b>
Apprezzamento	14	31	340	0	98	<b>483</b>
Suggerimento	25	231	185	4	1.767	<b>2.212</b>
<b>Totale</b>	<b>2.806</b>	<b>26.333</b>	<b>72.879</b>	<b>107</b>	<b>9.423</b>	<b>111.548</b>



Nella voce “segnalazione” inserita in tabella confluiscono anche quelle rivolte all’AMA, grazie ad AMA linea verde che sono rispettivamente 71.765 nel 2021 e 55.000 nel 2022.

Il valore complessivo rilevato nel 2022 elementi rispecchia una tendenziale rispetto agli anni precedenti, salvo che per il 2021 dove il valore registrato fu superiore per effetto di una maggiore partecipazione della cittadinanza dovuta alla novità della Casa Digitale del Cittadino, anche riguardo alla maggiore presenza di segnalazioni rispetto ai reclami.

Ad ogni modo i valori, anche rispetto al 2021, rimangono sostanzialmente stabili con qualche lieve differenza quali una flessione del canale Contact Center, circa 10.000 contatti in meno, ed una minima diminuzione di quello delle email to case a cui però corrisponde un eguale aumento del canale URP, per circa 200 contatti.

In particolare, si nota anche una consistente diminuzione delle segnalazioni rivolte all’AMA (AMA Linea Verde) per circa 20.000 contatti per la maggior parte avvenuti tramite C.C. 0606060, sebbene il valore di circa 55.000 costituisca sempre un elemento di discriminare per la gestione complessiva dei servizi resi, direttamente ed indirettamente, dall’Amministrazione.

Forse, se tale flessione rimanesse costante negli anni a venire, potrebbe significare che, anche la gradita usabilità di CDC tale da rendere l’argomento della pulizia cittadina e del ritiro dei rifiuti agevole da attivare anche autonomamente, reca con sé una maggiore efficienza dal momento che la segnalazione viene direttamente veicolata agli ambiti operativi anziché transitare, come avveniva prima del 2021, nel back office aziendale e di Ente, per la necessaria decodifica della rimostranza.

In effetti però, la percentuale di segnalazioni nel 2022, anche se al netto dei dati di AMA Linea Verde, rappresenta sempre un 40% del valore complessivo delle istanze, mentre per i reclami l’incidenza si attesta intorno al 6%.

La parte consistente di Anomalie/Segnalazioni rivolte all’AMA, da sole rappresentano ancora il 50% del totale. Tale elemento, che potrebbe funzionare quale strumento di feed back o di “seconda battuta”, per così dire di stimolo rispetto alla normale erogazione dei servizi, denota tuttavia una persistente insoddisfazione, sia percepita che reale, sul servizio reso. Questo aspetto inflattivo della domanda rispetto all’offerta caratterizzato, quasi esclusivamente, dalla insufficiente qualità determina purtroppo anche un surplus di aspettative che pone qualche dubbio, come in seguito si potrà leggere, sui limiti comunicativi del sistema integrato così realizzato.

Sui canali utilizzati dai cittadini per far pervenire le tipologie di comunicazione sopra menzionate e registrate nel CRM, si conferma come preferenziale, sebbene la flessione ricordata, il Contact Center ChiamaRoma 0606060 con la percentuale del 65% sul totale, a motivo della facilità della comunicazione telefonica e del consistente apporto umano. Anche la Casa Digitale del Cittadino, per le caratteristiche di *user friendly* realizzate, riveste una parte importante per l’interazione con i cittadini con il 24% sul totale. Si confermano poi come residuali gli accessi per mail to case e diretti agli sportelli URP con le rispettive percentuali, dell’8% e del 3%.

Nella sostanza si consolida una modalità di relazione con il pubblico a distanza, dovuta in parte a motivi legati alla mobilità e all’emergenza sanitaria, sebbene affievolita, ma in gran parte all’affermarsi della capacità dell’Amministrazione e dei cittadini di comunicare attraverso gli strumenti digitali.

Con riferimento all’anno 2022 si riportano anche i dati riepilogativi sullo stato delle pratiche:

Origine caso	Nuovo	Istruite	Totali	In lavorazione	Chiuse	Tipologia istanza	Istruite / totali	In lavorazione / Istruite	Chiuse / Istruite
						%			
Tipo									
AMA Linea Verde	0	55.480	55.480	13.208	42.272	50%	100%	24%	76%
Segnalazione	309	46.404	46.713	12.041	34.363	41%	99%	26%	74%
Reclamo	156	6512	6.668	2.288	4.224	6%	98%	35%	65%
Apprezzamento	1	482	483	42	440	0,50%	99%	9%	91%
Suggerimento	12	2.200	2.212	154	2.046	2,50%	99%	7%	93%
<b>Totale</b>	<b>478</b>	<b>111.078</b>	<b>111.556</b>	<b>27.733</b>	<b>83.345</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>75%</b>

Nel conteggio sopra riportato sono inserite anche alcune segnalazioni (309) e reclami (156) nonché suggerimenti (12) ed un apprezzamento che, sebbene registrati dal sistema, risultavano alla data di estrazione (gennaio 2023) solo prese in carico, con relativa risposta automatica all'utenza.

Come si può notare dalle percentuali indicate in tabella, il livello di efficienza del sistema di monitoraggio sulla resa del servizio appare di per sé soddisfacente con un buon valore riferito alle pratiche chiuse con il 75% di quelle istruite che, a loro volta rappresentano il 99% di quelle registrate a sistema, soprattutto se questi dati possono essere messi, seppur con una leggera flessione, in relazione alle tipologie più critiche (anomalie-segnalazioni-reclami) con una media intorno al 72% di pratiche chiuse sul 99% di quelle istruite.

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), 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 intraprese per l'integrazione dei vari sistemi, come ricordato nell'introduzione, fu necessario approfondire ed arti-colare la distinzione tra le due tipologie indicate.

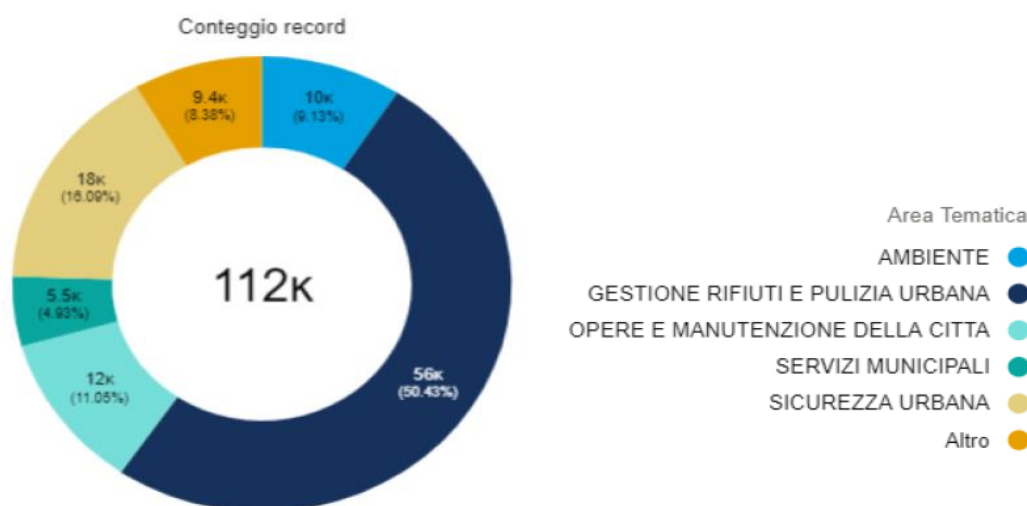
Infatti, queste due forme di comunicazione possono meglio distinguersi utilizzando due concetti base, quello della contestazione e quello della partecipazione. Il reclamo può definirsi quale espressione di insoddisfazione sulle modalità e qualità di erogazione di un servizio di interesse particolare e soggettivo (criticità/disservizio); mentre la segnalazione può declinarsi quale descrizione di fatti e circostanze che evidenziano l'opportunità e la necessità di rimuovere determinati ostacoli per il corretto utilizzo dei servizi di interesse generale e collettivo (criticità/attività).

Sulla base di questo assunto possono quindi enuclearsi alcuni campi di incidenza, per canali di arrivo che per struttura di destinazione come pure per argomento trattato, di queste due maggiori tipologie, ricordando allo stesso tempo che all'interno delle segnalazioni sono anche da riportare la maggior parte di quelle indirizzate all'AMA Linea verde e definite come Anomalia.

**ARGOMENTI – AREE TEMATICHE – STATO**

Gli argomenti di interesse cittadino sono, quasi a conferma delle precedenti annualità, la gestione dei rifiuti e pulizia urbana ma con una maggiore incidenza della sicurezza urbana rispetto alle opere di manutenzione della città, all'ambiente e ai servizi municipali.

Il grafico sottostante ne illustra sommariamente i valori in migliaia (K) e le percentuali.



Per un rapporto più dettagliato si riportano i dati distinti per singola area tematica, da cui si ricava che poco più del 90% delle comunicazioni attengono principalmente ai 5 ambiti sottoelencati principalmente:

1. Gestione dei rifiuti e pulizia urbana, con le specifiche voci di tassonomia di AMA Linea verde

		Stato →	Nuovo	In Lavorazione	Chiuso	Totale
GESTIONE RIFIUTI E PULIZIA URBANA	ALTRI SERVIZI CICLO DEI RIFIUTI		0	12	12	24
	LINEA VERDE		0	568	28	596
	LINEA VERDE – SEGNALAZIONE RIFIUTI E PULIZIA		0	13285	42194	55479
	PORTALE AMA		0	83	3	86
	RICICLA CASA RACCOLTA INGOMBRANTI		0	5	60	65

2. Sicurezza urbana, nello specifico alla polizia stradale

		Stato →	Nuovo	In Lavorazione	Chiuso	Totale
SICUREZZA URBANA	ALTRI INTERVENTI DI POLIZIA LOCALE		0	196	3096	3292
	ALTRI INTERVENTI DI PROTEZIONE CIVILE		0	1	36	37
	INSEDIAMENTO ABUSIVO		0	0	267	267
	POLIZIA AMMINISTRATIVA		0	0	138	138
	POLIZIA EDILIZIA		0	0	49	49
	POLIZIA STRADALE		11	0	13862	13873
	PRONTO INTERVENTO E PERICOLO IMMEDIATO		1	0	16	17
	RUMORI MOLESTI		0	0	267	267

3. Opere e manutenzione della città, nello specifico della manutenzione stradale

		Stato →	Nuovo	In Lavorazione	Chiuso	Totale
OPERE E MANUTENZIONE DELLA CIT	ALTRI SERVIZI OPERE E MANUTENZIONE		1	285	151	437
	DECORO URBANO		0	14	293	307
	IMPIANTI TECNOLOGICI		0	153	94	247
	MANUTENZIONE STRADALE		26	6019	5294	11339

4. Ambiente, nello specifico alle aree verdi e alla potatura alberi

		Stato →	Nuovo	In Lavorazione	Chiuso	Totale
AMBIENTE	ALTRI SERVIZI AMBIENTE		0	164	409	573
	ANIMALI		3	10	753	766
	AREE VERDI E PARCHI PUBBLICI		48	1950	2809	4807
	INQUINAMENTO		0	4	44	48
	LITORALE		0	9	1	10
	RAMI PERICOLANTI E POTATURE ALBERI		29	1296	1327	2652
	RECUPERO CAROGNE		0	4	0	4
	SPECIE INFESTANTI E SINANTROPE		1	92	1250	1343

5. Servizi municipali, nello specifico ai servizi anagrafici

		Stato →	Nuovo	In Lavorazione	Chiuso	Totale
SERVIZI MUNICIPALI	ALTRI SERVIZI MUNICIPALI		0	418	509	927
	CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI		0	0	1	1
	COMMERCIO		0	3	8	11
	SERVIZI ANAGRAFICI		1	593	2045	2639
	SERVIZIO TECNICO		1	1071	664	1736
	SERVIZI SCOLASTICI		0	40	74	114
	SERVIZI SOCIALI		0	20	32	52

Come tematiche si conferma che l'argomento della raccolta dei rifiuti e, più in generale, della pulizia della città risulta il più gettonato sia come esigenza percepita che reale soprattutto in riferimento ai costi che i cittadini iscritti alla TaRi sostengono annualmente. Dal punto di vista di sistema CRM però le segnalazioni risultano tutte istruite ed in massima parte chiuse, ossia si presume che queste, pervenendo direttamente agli operatori addetti sia alla raccolta dei rifiuti nei cassonetti e nelle vicinanze degli stessi nonché alla pulizia delle strade e dei marciapiedi, vengano esaminate e soddisfatte in "tempo reale". Però, allo stato attuale, non è data contezza dell'attività svolta in assenza di registrazione di un contenuto descrittivo. Il motivo di questa mancanza è dovuto esclusivamente alle ragioni di operatività dell'Azienda che privilegia la diretta confluenza delle segnalazioni agli addetti in strada piuttosto che il passaggio ad un *back office* per le valutazioni e per la formalizzazione degli esiti.

Si evidenzia, rispetto al precedente anno, un maggior valore dei dati relativi alla sicurezza urbana che, nella specifica richiesta di interventi da parte della polizia stradale insieme alla voce della manutenzione stradale, di cui alla tab. 3, suggerisce un collegamento, logico e funzionale, tra due fattori che incidono sulle condizioni di viabilità urbana. Senza escludere altre cause di intervento della polizia stradale, quali traffico o altro, le condizioni del manto stradale e della segnaletica, nonché

illuminazione, si presume che incidano sul volume del dato. Anche rispetto ai servizi municipali, tab.5, le segnalazioni indirizzate al servizio tecnico denotano una possibile criticità relativa alla manutenzione, ripartita per competenza, del sistema viario. In argomento sempre della sicurezza urbana la maggior parte delle richieste di intervento risultano soddisfatte salvo alcune, di carattere amministrativo, che presumibilmente richiedono tempi più lunghi di istruttoria.

Oltre a quanto accennato al punto 2, in riferimento alla sicurezza urbana, in argomento delle opere pubbliche si appalesa una percentuale maggiore di esiti non definiti, ancora in fase istruttoria, rispetto a quelli chiusi, sia nella media delle voci di tassonomia che rispetto a quella già menzionata della manutenzione stradale. Probabilmente questo dato risente di ritardi dovuti a motivi tecnico contabili in materia di appalti o di esecuzione dei lavori, senza escludere causa di altra natura quali l'organizzazione delle strutture o le diverse valutazioni degli organi di vertice politico e amministrativo.

Sull'ambiente e, nello specifico, sul mantenimento del verde pubblico i servizi più richiesti attengono ai parchi, anche quelli locali di piccole dimensioni, e alla potatura, urgente e/o programmata, degli alberi. In entrambe i casi circa il 60% e più dei ticket risultano chiusi, con risultati quindi inferiori alle aspettative ma che probabilmente hanno risentito nel corso del 2022 di alcuni aspetti di incertezza sulle competenze e sulle risorse attivabili. Riguardo invece alla voce relativa alle specie infestanti, con altrettanti numeri di rilievo, gli esiti appaiono più che soddisfacenti con un'alta percentuale, circa il 93%, di soluzione dei casi.

In ultimo, riguardo ai servizi municipali oltre a quanto già espresso ai punti 2 e 3 sulla manutenzione stradale e al punto 4 sulla manutenzione del verde, argomenti sempre di competenza ripartita tra strutture centrali e locali, corre obbligo segnalare le problematiche dei servizi anagrafici che comunque, nonostante il numero elevato di ticket, riportano un 76% di richieste evase. Se da una parte questo dato rileva una maggiore incidenza di pubblico per i servizi municipali, dimostra anche una migliore capacità, tenuto conto di un margine fisiologico di insoddisfazione, di ascolto e di risposta delle strutture municipali.

6. In ordine di grandezze seguono:

		Stato →	Nuovo	In Lavorazione	Chiuso	Totale
MOBILITA E TRASPORTI	ALTRI SERVIZI MOBILITA E TRASPORTI		4	29	365	398
	AUTORIZZAZIONI E PERMESSISTICA		0	16	51	67
	BIGLIETTI E ABBONAMENTI		0	3	69	72
	COMPORAMENTO DEL PERSONALE		0	6	474	480
	FREQUENZA E ORARI		0	14	354	368
	MEZZI DI TRASPORTO, STRUTTURE E IMPIANTI		0	25	675	700
	MOBILITA SOSTENIBILE E STRATEGIE DEL TRASPORTO PUBBLIC		0	9	70	79
	SOSTA TARIFFATA E CORSIE PREFERENZIALI		0	10	137	147
	VIABILITA STRADALE		12	22	336	370

In argomento mobilità e trasporti le quattro componenti di maggiore frequenza rientrano nella quotidianità delle problematiche insite nell'attività svolte, qualche segnale di preoccupazione desta il dato sul comportamento del personale mentre quello sulla viabilità rientra tra le osservazioni già espresse riguardo alla sicurezza e alle opere pubbliche. Positivo comunque risulta essere lo stato delle comunicazioni con più del 95% di esiti definiti.

**Relazione sulla Performance 2022 di Roma Capitale**

		Stato →	Nuovo	In Lavorazione	Chiuso	Totale
DIRITTI E PARI OPPORTUNITA	ACCESSO AGLI ATTI		0	2	59	61
	DISABILITA		0	26	35	61
	EFFICIENZA UFFICI E COMPORTAMENTO DEL PERSONALE		1	184	1253	1438
	PARI OPPORTUNITA		0	0	2	2
	PORTA DEL DIRITTO		0	0	1	1
	PROGETTI DI PARTECIPAZIONE E DIRITTI DEI CITTADINI		0	0	25	25

Anche in argomento diritti e pari opportunità l'elemento che spicca risulta riguardare in parte il comportamento del personale insieme all'efficienza più in generale degli uffici e dei servizi. Questo elemento meriterebbe una più approfondita analisi nonostante il buon esito formale delle istanze con l'87% di quelle risolte.

		Stato →	Nuovo	In Lavorazione	Chiuso	Totale
TRIBUTI E CONTRAVVENZIONI	ALTRI SERVIZI AEQUAROMA		0	10	0	10
	CONTRIBUTO DI SOGGIORNO		0	1	65	66
	PORTALE CONTRAVVENZIONI		4	3	214	221
	PORTALE PAGAMENTI		3	1	217	221
	PORTALE TRIBUTI		0	1	38	39
	SERVIZIO ASSISTENZA LEGALE, COMMERCIALE E NOTARILE		0	0	1	1
	SERVIZIO CONTRAVVENZIONI		9	50	272	331
	SERVIZIO TRIBUTI		0	0	47	47

In relazione all'argomento tributi e contravvenzioni qualche problema si evidenzia sul funzionamento dei servizi on line che possono risentire di momentanei problemi tecnici dei sistemi informatici ma in questi casi si registra un buon esito di soluzioni apportate con più del 95% delle comunicazioni fatto salvo che per il servizio contravvenzioni dove si presume normale una maggiore complessità di riscontro.

		Stato →	Nuovo	In Lavorazione	Chiuso	Totale
INNOVAZIONE E SMART CITY	ACCESSO AI SERVIZI ONLINE		0	0	7	7
	ATTIVITA DI COMUNICAZIONE		0	0	6	6
	CITIZEN WALLET		1	0	1	2
	CONTACT CENTER CHIAMAROMA 060606		0	0	336	336
	DIGITROMA		4	4	0	8
	PORTALE ISTITUZIONALE		94	92	75	261
	PROGETTI DI INNOVAZIONE E SMART CITY		0	0	2	2

Anche riguardo al Contact Center, facente parte del sistema multicanale, apprezzamenti e reclami sul comportamento degli operatori sono stati recepiti e risolti al 100%, mentre in relazione al Portale istituzionale si evidenzia qualche ritardo nella presa in carico e definizione delle segnalazioni o altro, risultando in misura del 29% quelle chiuse.

		Stato →	Nuovo	In Lavorazione	Chiuso	Totale
SCUOLA	ALTRI SERVIZI SCUOLA		0	0	7	7
	BORSE DI STUDIO		0	0	8	8
	BUONI LIBRO		0	0	106	106
	NIDI / SCUOLE D'INFANZIA		0	1	24	25
	PORTALE SERVIZI SCOLASTICI		0	0	14	14
	RISTORAZIONE SCOLASTICA		0	0	53	53
	TRASPORTO SCOLASTICO		0	0	19	19

Nell'ambito della tematica scuola, solo per il contributo dei buoni libro si rileva una qualche eccezione sulla resa del servizio ma del tutto risolte a livello di comunicazione.

		Stato →	Nuovo	In Lavorazione	Chiuso	Totale
SOCIALE	ALTRI SERVIZI SOCIALE		0	65	33	98
	DISABILITA E DISAGIO MENTALE		0	0	1	1
	IMMIGRAZIONE E INCLUSIONE SOCIALE		0	1	2	3
	MICROCREDITO SOCIALE		0	0	1	1
	MINORI E FAMIGLIE		1	40	30	71
	SALA OPERATIVA SOCIALE		0	8	3	11
	TERZA ETA		2	0	1	3
	UFFICIO SPECIALE ROM SINTI E CAMINANTI		1	0	0	1

		Stato →	Nuovo	In Lavorazione	Chiuso	Totale
PATRIMONIO	ALTRI SERVIZI PATRIMONIO		0	93	6	99
	DEGRADO O USO IMPROPRIO DEL PATRIMONIO		0	5	1	6
	GESTIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE		0	14	2	16
	PROCEDURE DI ACQUISIZIONE E ALIENAZIONE		0	1	0	1

Sia in argomento sociale che patrimonio la tipologia dei servizi interessati allo stato attuale non emerge dalle comunicazioni registrate che risultano nella maggior parte in lavorazione.

## STATO PER STRUTTURE E TIPOLOGIA

L'analisi dello stato delle pratiche distinta per:

- tipologia: anomalie (segnalazioni e reclami) e comunicazioni (apprezzamenti e suggerimenti);
- struttura: esterna (Aziende partecipate) ed interna (centrali-locali-PL).

Quindi il passaggio è dagli argomenti all'impatto che su questi si registra in capo a tutte le strutture divise come sopra accennato.

AZIENDE/Segnalazioni:

Stato →	Nuovo	In Lavorazione	Chiuso	Totale
<b>Coda Corrente CDC ↑</b>	Conteggio record	Conteggio record	Conteggio record	Conteggio record
ACEA	0	294	299	593
AEQUAROMA	0	6	0	6
AMA	0	12943	43055	55998
ATAC	0	29	876	905
RISORSE PER ROMA	0	90	54	144
ROMA SERVIZI PER LA MOBILITA'	0	20	280	300
ROMA TPL	0	0	134	134
UFFICIO SPECIALE ROM, SINTI E CAMINANTI	1	0	0	1
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>13382</b>	<b>44698</b>	<b>58081</b>

Come sopra evidenziato, la stragrande maggioranza delle segnalazioni e dei reclami è indirizzate ad AMA che comunque provvede a lavorarle e a chiuderle. Il sistema interno, una volta ricevute, le veicola direttamente presso gli operatori dei servizi senza però dare modo di conoscere l'esito della lavorazione; ossia se si è provveduto ed in che modo alla soluzione della criticità segnalata. A titolo di esempio, se vengono segnalati su una strada alcuni cassonetti ricolmi (carta-secco-umido ecc.) e la segnalazione viene presa in carico, lavorata e poi chiusa, la risposta che fornisce l'Azienda riporta solo che l'intervento è stato effettuato ma senza ulteriore descrizione operativa (es. cassonetti svuotati/da svuotare/etc.).

AZIENDE/Reclami:

Stato →	Nuovo	In Lavorazione	Chiuso	Totale
<b>Coda Corrente CDC ↑</b>	Conteggio record	Conteggio record	Conteggio record	Conteggio record
ACEA	0	41	25	66
AEQUAROMA	0	4	0	4
AMA	0	226	49	275
ATAC	0	22	673	695
RISORSE PER ROMA	1	43	19	63
ROMA SERVIZI PER LA MOBILITA'	0	12	37	49
ROMA TPL	0	2	188	190
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>350</b>	<b>991</b>	<b>1342</b>

Analoghe osservazioni, in ordine allo stato di lavorazione delle istanze, attengono alla tipologia dei reclami che comunque, come è stato sopra descritto, risultano essere, almeno per quanto riguarda AMA, in numero residuale e che necessitano di una più attenta lavorazione potendo avere anche un'origine (URP) e una forma (PEC/mail) più significativa rispetto ad un ticket telefonico.



AZIENDE/Apprezamenti e suggerimenti:

Stato →	Nuovo	In Lavorazione	Chiuso	Totale
Coda Corrente CDC ↑	Conteggio record	Conteggio record	Conteggio record	Conteggio record
ACEA	0	6	7	13
AMA	0	17	3	20
ATAC	0	2	39	41
RISORSE PER ROMA	0	3	0	3
ROMA SERVIZI PER LA MOBILITA'	0	3	11	14
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>31</b>	<b>60</b>	<b>91</b>

Riguardo agli apprezzamenti ma, più facilmente da supporre, per i suggerimenti, si registrano maggiori input destinati, anche in questo caso, ad AMA in materia di pulizia e ad ATAC e RSPM sui trasporti e mobilità.

#### Ticket scaduti

Di seguito si riportano i dati relativi ai ticket che risultano scaduti alla data di estrazione (gennaio 2023), sia che essi si trovino nella fase di accettazione che di lavorazione.

Come si può notare la situazione più critica si registra nei riguardi di AMA per un totale complessivo delle tipologie di circa 13.000 ticket i cui tempi di lavorazione (30gg.) risultano non rispettati su una massa di circa 56.000 comunicazioni. Anche ACEA, sebbene con numero meno rilevanti, di fatto segnala circa la metà di ticket scaduti sul complesso delle comunicazioni ricevute.

	AMA LineaVerde	Apprezza mento	Reclamo	Segnalazione	Suggeri mento	Totale complessivo
ACEA			41	294	6	341
AEQUAROMA			4	6		10
AMA	12.311	4	226	516	13	13.070
ATAC			22	29	2	53

#### **STRUTTURE CENTRALI/Segnalazioni**

La catalogazione delle strutture centrali, di Supporto, di Staff e di Linea, risente della nuova macro-organizzazione dell'Ente avvenuta con DGC n.306/21, con DGC n°39/22, con DGC n°79/22, con DGC n°206/22 ed infine con DGC n°395/22, con conseguente assestamento delle competenze e, quindi, con alcune anomalie e/o discrepanze temporali rispetto alle code di assegnazione del CRM.

Come si potrà notare nella seguente tabella per alcune strutture, quelle che hanno subito solo una ridenominazione, i dati possono essere facilmente calcolati in sommatoria, per altre che invece sono state oggetto di rivisitazioni funzionali, con accorpamenti o, diversamente, con dismissioni di competenze, la sommatoria dei dati potrebbe sembrare una forzatura ma sta ad indicare comunque l'incidenza dell'argomento (le sommatorie sono indicate come totali parziali).

Per altre ancora, di nuova istituzione, i dati registrati potrebbero non corrispondere esattamente all'arco temporale oggetto del monitoraggio (1° gennaio/31 dicembre 2022), stante il continuo adeguamento delle code avvenuto durante l'anno di riferimento, però rappresentano sempre dati significativi sia sull'andamento che sull'argomento delle comunicazioni ricevute ed avviate alla lavorazione con gli esiti conseguiti.

Questa premessa, oltre che per le segnalazioni rivolte alle strutture centrali vale anche per le altre tipologie illustrate nelle tabelle a seguire

## Relazione sulla Performance 2022 di Roma Capitale

Stato →	Nuovo	In Lavorazione	Chiuso	Totale
CENTRO EMERGENZA CARNI	0	4	0	4
DIPARTIMENTO ATTIVITA' CULTURALI	0	0	7	7
DIPARTIMENTO CENTRALE APPALTI	0	0	1	1
DIPARTIMENTO TUTELA AMBIENTALE	72	2142	5078	7292
DIPARTIMENTO CICLO DEI RIFIUTI	0	14	28	42
totale parziale	72	2156	5106	7334
DIPARTIMENTO COORDINAMENTO SVILUPPO INFRASTRUTTURE E MANUTENZIONE URBANA	0	2151	260	2411
DIPARTIMENTO SVILUPPO INFRASTRUTTURE E MANUTENZIONE URBANA	0	0	129	129
totale parziale	0	2151	389	2540
DIPARTIMENTO DECENTRAMENTO, SERVIZI DELEGATI E CITTA' IN 15 MINUTI	122	162	0	284
DIPARTIMENTO SERVIZI DELEGATI	0	0	18	18
totale parziale	122	162	18	302
DIPARTIMENTO GRANDI EVENTI, SPORT, TURISMO E MODA	0	0	13	13
DIPARTIMENTO SPORT E POLITICHE GIOVANI	0	0	9	9
DIPARTIMENTO TURISMO, FORMAZIONE PROFESSIONALE E LAVORO	0	0	8	8
totale parziale	0	0	30	30
DIPARTIMENTO MOBILITA' E TRASPORTI	0	0	57	57
DIPARTIMENTO MOBILITA' SOSTENIBILE E TRASPORTI	5	9	166	180
totale parziale	5	9	223	237
DIPARTIMENTO MONITORAGGIO QUALITA' DEL SERVIZIO E CUSTOMER CARE	0	0	31	31
DIPARTIMENTO ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE	0	3	0	3
DIPARTIMENTO PARTECIPAZIONE, COMUNICAZIONE E PARI OPPORTUNITA'	0	0	52	52
GABINETTO DEL SINDACO	0	1	273	274
totale parziale	0	1	325	326
DIPARTIMENTO PATRIMONIO E POLITICHE ABITATIVE	0	0	10	10
DIPARTIMENTO VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO E POLITICHE ABITATIVE	0	136	26	162
totale parziale	0	136	36	172
DIPARTIMENTO POLITICHE SOCIALI	0	0	7	7
DIPARTIMENTO POLITICHE SOCIALI E SALUTE	3	13	8	24
totale parziale	3	13	15	31
DIPARTIMENTO PROGRAMMAZIONE E ATTUAZIONE URBANISTICA	0	19	285	304
DIPARTIMENTO PROTEZIONE CIVILE	0	1	5	6
DIPARTIMENTO SICUREZZA E PROTEZIONE CIVILE	0	0	2	2
totale parziale	0	1	7	8
DIPARTIMENTO RISORSE ECONOMICHE	2	22	588	612
DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE	0	0	134	134
DIPARTIMENTO SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI	0	0	28	28
totale parziale	0	0	162	162
DIPARTIMENTO SVILUPPO ECONOMICO E ATTIVITA' PRODUTTIVE	0	0	83	83
DIPARTIMENTO TRASFORMAZIONE DIGITALE	55	106	6	167
DIREZIONE GENERALE	0	0	19	19
ISTITUZIONE SISTEMA BIBLIOTECHE CENTRI CULTURALI	1	1	1	3
RAGIONERIA GENERALE	1	0	0	1
SEGRETARIATO GENERALE	0	0	1	1
SOVRINTENDENZA CAPITOLINA	0	0	18	18
SOVRINTENDENZA CAPITOLINA AI BENI CULTURALI	0	0	14	14
totale parziale	0	0	32	32
<b>Totale</b>	<b>261</b>	<b>4784</b>	<b>7356</b>	<b>12410</b>

Quanto espresso in ordine agli argomenti si ritrova, gioco forza, nel merito delle strutture centrali di linea quali il Dipartimento Coordinamento sviluppo infrastrutture e manutenzione urbana e del Dipartimento Tutela ambientale, con l'aggiunta della Direzione Servizi delegati, del Gabinetto del Sindaco e del Dipartimento risorse economiche. Per alcune delle citate strutture si notano anche diversi ticket in fase di lavorazione al momento dell'estrazione dei dati, avvenuta a gennaio 2023.

### STRUTTURE CENTRALI/Reclami

Stato →	Nuovo	In Lavorazione	Chiuso	Totale
Coda Corrente CDC ↑	Conteggio record	Conteggio record	Conteggio record	Conteggio record
DIPARTIMENTO ATTIVITA' CULTURALI	0	0	5	5
DIPARTIMENTO TUTELA AMBIENTALE	10	194	231	435
DIPARTIMENTO CICLO DEI RIFIUTI	0	2	9	11
totale parziale	10	196	240	446
DIPARTIMENTO COORDINAMENTO SVILUPPO INFRASTRUTTURE E MANUTENZIONE URBANA	0	202	23	225
DIPARTIMENTO SVILUPPO INFRASTRUTTURE E MANUTENZIONE URBANA	0	0	19	19
totale parziale	0	202	42	244
DIPARTIMENTO DECENTRAMENTO, SERVIZI DELEGATI E CITTA' IN 15 MINUTI	95	303	1	399
DIPARTIMENTO SERVIZI DELEGATI	0	0	16	16
totale parziale	95	303	17	415
DIPARTIMENTO GRANDI EVENTI, SPORT, TURISMO E MODA	0	0	2	2
DIPARTIMENTO SPORT E POLITICHE GIOVANILI	0	0	1	1
DIPARTIMENTO TURISMO, FORMAZIONE PROFESSIONALE E LAVORO	0	0	1	1
totale parziale	0	0	4	4
DIPARTIMENTO MOBILITA' E TRASPORTI	0	0	10	10
DIPARTIMENTO MOBILITA' SOSTENIBILE E TRASPORTI	1	5	46	52
totale parziale	1	5	56	62
DIPARTIMENTO MONITORAGGIO QUALITA' DEL SERVIZIO E CUSTOMER CARE	0	0	18	18
DIPARTIMENTO PARTECIPAZIONE, COMUNICAZIONE E PARI OPPORTUNITA'	0	0	10	10
GABINETTO DEL SINDACO	0	0	31	31
totale parziale	0	0	41	41
DIPARTIMENTO PATRIMONIO E POLITICHE ABITATIVE	0	0	9	9
DIPARTIMENTO VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO E POLITICHE ABITATIVE	0	39	23	62
totale parziale	0	39	32	71
DIPARTIMENTO POLITICHE SOCIALI	0	0	10	10
DIPARTIMENTO POLITICHE SOCIALI E SALUTE	0	98	45	143
totale parziale	0	98	55	153
DIPARTIMENTO PROGRAMMAZIONE E ATTUAZIONE URBANISTICA	0	10	132	142
DIPARTIMENTO RISORSE ECONOMICHE	1	2	285	288
DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE	0	0	43	43
DIPARTIMENTO SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI	0	0	14	14
totale parziale	0	0	57	57
DIPARTIMENTO SVILUPPO ECONOMICO E ATTIVITA' PRODUTTIVE	0	1	9	10
DIPARTIMENTO TRASFORMAZIONE DIGITALE	39	46	2	87
DIREZIONE GENERALE	0	0	3	3
RAGIONERIA GENERALE	2	1	0	3
SEGRETARIATO GENERALE	0	0	3	3
SOVRINTENDENZA CAPITOLINA	0	0	2	2
SOVRINTENDENZA CAPITOLINA AI BENI CULTURALI	0	0	4	4
totale parziale	0	0	6	6
<b>Totale</b>	<b>148</b>	<b>903</b>	<b>1007</b>	<b>2058</b>

Anche per i reclami, la cui tipologia richiede una più attenta lavorazione in termini di analisi e verifica del disservizio lamentato, si mostrano una serie di difficoltà anche in fase di accettazione nei settori già citati quali l'Ambiente ed i Servizi delegati, con l'aggiunta del settore tecnologico che lascia abbastanza sorpresi e che denota, insieme ai dati delle segnalazioni, un andamento prevalentemente negativo della gestione di tali comunicazioni.

### STRUTTURE CENTRALI / Apprezamenti e suggerimenti

Stato →	Nuovo	In Lavorazione	Chiuso	Totale
Coda Corrente CDC ↑	Conteggio record	Conteggio record	Conteggio record	Conteggio record
AVVOCATURA CAPITOLINA	0	0	1	1
DIPARTIMENTO ATTIVITA' CULTURALI	0	0	3	3
DIPARTIMENTO TUTELA AMBIENTALE	1	10	41	52
DIPARTIMENTO CICLO DEI RIFIUTI	0	0	5	5
totale parziale	1	10	46	57
DIPARTIMENTO COORDINAMENTO SVILUPPO INFRASTRUTTURE E MANUTENZIONE URBANA	0	40	15	55
DIPARTIMENTO SVILUPPO INFRASTRUTTURE E MANUTENZIONE URBANA	0	0	4	4
totale parziale	0	40	19	59
DIPARTIMENTO DECENTRAMENTO, SERVIZI DELEGATI E C	3	6	0	9
DIPARTIMENTO GRANDI EVENTI, SPORT, TURISMO E MODA	0	0	6	6
DIPARTIMENTO TURISMO, FORMAZIONE PROFESSIONALE E LAVORO	0	0	1	1
DIPARTIMENTO SPORT E POLITICHE GIOVANILI	0	0	1	1
totale parziale	0	0	8	8
DIPARTIMENTO MOBILITA' E TRASPORTI	0	0	25	25
DIPARTIMENTO MOBILITA' SOSTENIBILE E TRASPORTI	1	1	64	66
totale parziale	1	1	89	91
DIPARTIMENTO MONITORAGGIO QUALITA' DEL SERVIZIO	0	0	205	205
DIPARTIMENTO POLITICHE SOCIALI	0	0	1	1
DIPARTIMENTO POLITICHE SOCIALI E SALUTE	0	0	1	1
totale parziale	0	0	2	2
DIPARTIMENTO PROGRAMMAZIONE E ATTUAZIONE URB	0	0	6	6
DIPARTIMENTO RISORSE ECONOMICHE	0	0	8	8
DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE	0	0	7	7
DIPARTIMENTO SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI	0	0	3	3
totale parziale	0	0	10	10
DIPARTIMENTO SICUREZZA E PROTEZIONE CIVILE	0	0	28	28
DIPARTIMENTO PROTEZIONE CIVILE	0	0	2	2
totale parziale	0	0	30	30
DIPARTIMENTO SVILUPPO ECONOMICO E ATTIVITA' PRO	0	0	6	6
DIPARTIMENTO TRASFORMAZIONE DIGITALE	5	3	0	8
GABINETTO DEL SINDACO	0	1	11	12
DIPARTIMENTO PARTECIPAZIONE, COMUNICAZIONE E PARI OPPORTUNITA'	0	0	118	118
totale parziale	0	1	129	130
ISTITUZIONE SISTEMA BIBLIOTECHE CENTRI CULTURALI	1	3	0	4
SOVRINTENDENZA CAPITOLINA	0	0	17	17
SOVRINTENDENZA CAPITOLINA AI BENI CULTURALI	0	0	27	27
totale parziale	0	0	44	44
UFFICIO ASSEMBLEA CAPITOLINA	0	0	1	1
<b>Totale</b>	<b>11</b>	<b>64</b>	<b>607</b>	<b>682</b>

Per quanto riguarda i suggerimenti e gli apprezzamenti, soprattutto per quest'ultimi, sembra naturale che gli stessi siano in maggior parte diretti sia al DPCPO che all'attuale Dip. Monitoraggio perché, per la quasi totalità dei casi, è il Contact Center 060606 (che fino all'aggiornamento delle code risultava incardinato nel DPCPO) che riceve abitualmente, ogni mese, numerosi apprezzamenti specifici al servizio o al singolo operatore.

#### Ticket scaduti

Di seguito si riportano i dati relativi ai ticket che risultano scaduti alla data di estrazione (febbraio/marzo 2023), con possibile disallineamento con i dati complessivi, di cui alle precedenti tabelle, estratti i primi di gennaio 2023, sia che essi si trovino nella fase di accettazione che di lavorazione.

Come era possibile immaginarsi gran parte delle comunicazioni in fase di lavorazione risultano fuori termine di lavorazione (30gg.) ossia scadute. Le strutture con i maggiori dati negativi risultano sempre le stesse ossia quelle in materia ambientale, di sviluppo infrastrutturale e manutenzione urbana, di decentramento/servizi delegati e di trasformazione digitale. E' molto probabile che tali criticità siano dovute alla scarsa attenzione e, quindi, ad un'organizzazione carente sotto il punto di vista del rapporto con la cittadinanza pur rappresentando, queste strutture, quelle che maggiormente dovrebbero indicare la necessità di un rinnovamento. Il fatto che si registrino tempi così lunghi di lavorazione è molto probabile che sia dovuto alla necessità di lavorazione extra sistema CRM da parte degli URP, con invio di mail o con altra forma di relazione, agli uffici di struttura competenti in quanto questi ultimi, anche detti "punti istruttori", non risultano abilitati od utilizzatori del sistema. Non è possibile in questa sede approfondire ulteriormente la natura di queste criticità ma rimangono a disposizione della rispettiva dirigenza i prospetti riepilogativi di gestione delle pratiche, denominati "cruscotti digitali", in ambiente CRM.

	AMA LineaVerde	Apprezza mento	Reclamo	Segnalazione	Suggeri mento	Totale complessivo
CENTRO EMERGENZA CARNI				4		4
<b>DIPARTIMENTO TUTELA AMBIENTALE</b>		2	202	2.186	9	2.399
<b>DIPARTIMENTO CICLO DEI RIFIUTI</b>			2	14		16
totale parziale		2	204	2.200	9	2.415
DIPARTIMENTO COORDINAMENTO SVILUPPO INFRASTRUTTURE E MANUTENZIONE URBANA		1	200	2.148	38	2.387
DIPARTIMENTO DECENTRAMENTO, SERVIZI DELEGATI E CITTA' IN 15 MINUTI		4	399	284	5	692
DIPARTIMENTO MOBILITA' SOSTENIBILE E TRASPORTI			6	15	2	23
DIPARTIMENTO MONITORAGGIO QUALITA' DEL SERVIZIO E CUSTOMER CARE				1		1
DIPARTIMENTO ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE				3		3
DIPARTIMENTO POLITICHE SOCIALI E SALUTE			98	16		114
DIPARTIMENTO PROGRAMMAZIONE E ATTUAZIONE URBANISTICA			10	19		29
DIPARTIMENTO PROTEZIONE CIVILE				1		1
DIPARTIMENTO RISORSE ECONOMICHE			3	22		25
DIPARTIMENTO TRASFORMAZIONE DIGITALE			85	161	8	254
DIPARTIMENTO SVILUPPO ECONOMICO E ATTIVITA' PRODUTTIVE			1			1
DIPARTIMENTO VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO E POLITICHE ABITATIVE			38	131		169
GABINETTO DEL SINDACO				1	1	2
ISTITUZIONE SISTEMA BIBLIOTECHE CENTRI CULTURALI		1		2	3	6

Dalla lettura della seguente tabella si evince una maggiore incidenza delle segnalazioni nei Municipi X, VII, V, I, IX e VI, con valori superiori al migliaio. Questi municipi rappresentano territori periferici, salvo il I, e con una densità abitativa considerevole, come il VII e il V. Anche nel caso delle strutture territoriali, come per quelle centrali, si notano alcune disarmonie date da un rilevante numero di ticket in lavorazione, soprattutto per il X, il XIV, il V, il VII ed il IX, rispetto a quelli chiusi, tenendo sempre però da conto i valori assoluti di ricezione.

Stato →	Nuovo	In Lavorazione	Chiuso	Totale
MUNICIPIO I	0	49	1337	1386
MUNICIPIO II	0	447	509	956
MUNICIPIO III	0	161	813	974
MUNICIPIO IV	0	211	735	946
MUNICIPIO IX	0	543	483	1026
MUNICIPIO V	0	888	567	1455
MUNICIPIO VI	0	701	318	1019
MUNICIPIO VII	0	232	1285	1517
MUNICIPIO VIII	0	27	341	368
MUNICIPIO X	0	1678	90	1768
MUNICIPIO XI	0	1	333	334
MUNICIPIO XII	6	57	470	533
MUNICIPIO XIII	0	37	343	380
MUNICIPIO XIV	13	497	58	568
MUNICIPIO XV	0	77	300	377
<b>Totale</b>	<b>19</b>	<b>5606</b>	<b>7982</b>	<b>13607</b>

### STRUTTURE LOCALI / Reclami

Per i reclami invece si nota una sostanziale uniformità di valori, sebbene ci siano punte di maggior flussi nei Municipi V e VII con però uno stato di lavorazione e di chiusura abbastanza elevato, salvo i casi rimasti aperti nei Municipi X, I, VI e V.

Stato →	Nuovo	In Lavorazione	Chiuso	Totale
Coda Corrente CDC ↑	Conteggio record	Conteggio record	Conteggio record	Conteggio record
MUNICIPIO I	0	130	70	200
MUNICIPIO II	0	38	132	170
MUNICIPIO III	0	12	124	136
MUNICIPIO IV	0	80	63	143
MUNICIPIO IX	0	33	51	84
MUNICIPIO V	0	119	652	771
MUNICIPIO VI	0	156	86	242
MUNICIPIO VII	0	63	277	340
MUNICIPIO VIII	0	1	18	19
MUNICIPIO X	0	205	58	263
MUNICIPIO XI	0	0	37	37
MUNICIPIO XII	2	5	40	47
MUNICIPIO XIII	0	15	65	80
MUNICIPIO XIV	1	61	40	102
MUNICIPIO XV	0	6	49	55
<b>Totale</b>	<b>3</b>	<b>924</b>	<b>1762</b>	<b>2689</b>

## STRUTTURE LOCALI/Apprezamenti e Suggerimenti

Per gli apprezzamenti ed i suggerimenti da notare la quantità elevata registrata nel VII Municipio che risultano chiusi in gran parte dei casi. Qualche elemento di incertezza, che potrà essere chiarito con il quadro dei ticket scaduti, rimane in capo ai Municipi X, IX e II anche in relazione al dato numerico di ricezione.

Stato →	Nuovo	In Lavorazione	Chiuso	Totale
MUNICIPIO I	0	6	6	12
MUNICIPIO II	0	16	2	18
MUNICIPIO III	0	3	52	55
MUNICIPIO IV	0	1	6	7
MUNICIPIO IX	0	15	34	49
MUNICIPIO V	0	4	8	12
MUNICIPIO VI	0	8	5	13
MUNICIPIO VII	0	3	107	110
MUNICIPIO VIII	0	0	6	6
MUNICIPIO X	0	17	6	23
MUNICIPIO XI	0	0	17	17
MUNICIPIO XII	0	0	8	8
MUNICIPIO XIII	0	1	8	9
MUNICIPIO XIV	0	4	9	13
MUNICIPIO XV	0	6	5	11
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>84</b>	<b>279</b>	<b>363</b>

### Ticket scaduti

Di seguito si riportano i dati relativi ai ticket che risultano scaduti alla data di estrazione (febbraio/marzo 2023), con possibile disallineamento con i dati complessivi, di cui alle precedenti tabelle, estratti i primi di gennaio 2023, sia che essi si trovino nella fase di accettazione che di lavorazione.

	AMA LineaVerde	Apprezza mento	Reclamo	Segnalazione	Suggeri mento	Totale complessivo
MUNICIPIO I		5	130	49	1	185
MUNICIPIO II		10	38	447	6	501
MUNICIPIO III			12	161	3	176
MUNICIPIO IV			70	58		128
MUNICIPIO IX			32	539	15	586
MUNICIPIO V			119	890	4	1.013
MUNICIPIO VI		3	156	701	5	865
MUNICIPIO VII		1	49	224	2	276
MUNICIPIO VIII			1	29		30
MUNICIPIO X		3	205	1.678	14	1.900
MUNICIPIO XI				1		1
MUNICIPIO XII			7	63		70
MUNICIPIO XIII		1	9	5		15
MUNICIPIO XIV		1	62	512	3	578
MUNICIPIO XV		1	6	77	5	89

Quanto anticipato sullo stato di lavorazione delle pratiche si ritrova purtroppo analizzando i dati dei ticket scaduti in relazione ai Municipi X, V, VI, IX e XIV, solo per fermarsi a dati superiori ai 500 casi inevasi.

Si possono ipotizzare varie motivazioni sulla inefficienza delle strutture per la lavorazione, come già espresso a proposito di alcune strutture centrali, sempre però tenendo in seria considerazione la quantità dei ticket ricevuti e, in special modo di segnalazioni, però ciò non riduce di molto il fatto che confrontando questi dati con la resa del servizio si apra un discreto margine tra i municipi, più o meno efficienti, che denota, molto probabilmente, una diversa organizzazione nella lavorazione dei casi.

Sugli argomenti di cui sono state mostrate alcune tabelle (cfr. pag. 8/11) e di cui si è già esposto per le ricadute sulle strutture, principalmente centrali ma anche locali, si fornisce di seguito e, per quanto possibile, anche una tabella recante le specifiche voci di tassonomia che in ordine di grandezza investono l'operatività dei municipi.

Analogo discorso riguarda i servizi municipali, in questa sede però si riportano tutti i record – compresi quindi quelli relativi anche alle semplici richieste di informazioni - che in ordine all'incidenza delle casistiche maggiormente richieste, ovvero di quelle anagrafiche e manutenzione strade oltre che per gli altri servizi municipali e per le aree verdi e parchi pubblici, risultano essere tra i più interessati.

Il Municipio V risulta quello maggiormente investito di comunicazioni per il servizio anagrafico poi seguono il VII, il III, il XIV e il II Municipio in ordine di grandezze con oltre i 2.000 contatti. Mentre in argomento manutenzione strade, oltre al I Municipio solo il X registra valori superiori al migliaio.

Strutture	MUNICIPIO I	MUNICIPIO II	MUNICIPIO III	MUNICIPIO IV	MUNICIPIO IX	MUNICIPIO V	MUNICIPIO VI	MUNICIPIO VII	MUNICIPIO VIII	MUNICIPIO X	MUNICIPIO XI	MUNICIPIO XII	MUNICIPIO XIII	MUNICIPIO XIV	MUNICIPIO XV
Argomento o Servizio ↑															
ALTRI SERVIZI MUNICIPALI	184	171	262	266	99	138	98	819	137	381	66	87	208	192	47
AREE VERDI E PARCHI PUBBLICI	167	105	281	164	190	166	154	312	108	296	55	157	73	92	86
COMMERCIO	129	50	65	17	19	13	10	49	14	15	5	16	19	13	19
MANUTENZIONE STRADALE	1184	669	522	691	642	784	675	980	427	1031	244	342	241	357	304
SERVIZI ANAGRAFICI	1502	2195	2881	1083	819	6026	2076	5728	359	950	397	576	1403	2346	910
SERVIZIO TECNICO	115	140	147	105	103	83	135	191	45	624	43	70	50	104	40
SERVIZI SCOLASTICI	32	38	64	51	52	48	61	128	15	64	26	18	57	35	61
SERVIZI SOCIALI	76	18	85	34	22	17	17	36	18	42	18	7	22	10	31
Totale	3389	3386	4307	2411	1946	7275	3226	8243	1123	3403	854	1273	2073	3149	1498

## POLIZIA LOCALE

Riguardo alla Polizia Locale è opportuno svolgere alcune considerazioni.

La prima è che si è scelto, in un confronto in cui il Corpo è stato protagonista ed ha espresso con decisione tale volontà, di articolare sul CRM una centralità del Comando nella ricezione della maggioranza delle tipologie di segnalazioni, espressa statisticamente nella coda cd. Gruppo Brogliaccio (dal nome del sistema interno alla Polizia Locale con cui le stesse vengono poi distribuite secondo competenza territoriale ai Gruppi Municipali). I Gruppi dovrebbero però gestire in autonomia anche i volumi entranti dal canale *mail to case* riferito alla propria Struttura, flusso che però traspare solo in una misura di poco superiore al 10% (tab.4 "interventi dei gruppi territoriali") rispetto al totale delle istanze lavorate sul CRM.

per come è organizzato il Corpo, struttura centrale di Comando, ufficio centrale di smistamento e Gruppi territoriali, si è dovuto articolare il processo seguendo le indicazioni pervenute dal Comando. Per cui risulta che gran parte delle comunicazioni, prima di passare ai Gruppi debbano essere ricevute, valutate e poi, in caso, assegnate ai Gruppi.

La seconda osservazione riguarda invece le tipologie di comunicazioni che, come si mostra in tabella, sono essenzialmente segnalazioni per il motivo che gli interventi richiesti/segnalati attengono a situazioni esterne alle attività amministrative propriamente dette ma che comunque ricadono nella competenza di vigilanza e di controllo proprie della Polizia locale.



Quanto ora espresso agevola la comprensione delle quattro tabelle riportate di seguito, le prime tre sono ripartite per tipologia e struttura/gruppi, l'ultima per argomento/tassonomie e struttura.

Nelle tabelle 1°-2°-3° - con l'avvertenza che solo nella 1° tabella sono riportati i totali - sono quindi resi i valori distinti per tipologia e stato di lavorazione. Come è agevole notare, circa l'85% delle segnalazioni/comunicazioni risultano chiuse in quanto, pervenendo in massima parte al Gruppo Brogliaccio, questa struttura provvede alla chiusura tramite assegnazione ad altri reparti e/o Gruppi.

Solo nel caso del Gruppo Centro storico, prima accorpato con il Gruppo Prati in quello contraddistinto, in rosso, come 1° Gruppo Centro, si nota una sensibile anomalia di segnalazioni che attendono la chiusura, per tutti gli altri Gruppi, non emergendo alcun dato relativo allo stato "in lavorazione", le chiusure sono quasi totali rispetto a quanto prevenuto.

Tabella 1)

Coda Corrente →		COMANDO POLIZIA LOCALE	Totale parziale		GRUPPO BROGLIACCIO – POLIZIA LOCALE		Totale parziale	Totale
Stato →		Chiuso			Nuovo	Chiuso		
Tipo di recc	Tipo ↑							
Anomalia	Reclamo	4		4		0	532	532
	Segnalazione	12		12		11	16507	16518
Totale parziale		16		16		11	17039	17050
Comunicazione	Apprezzamento	1		1		0	6	6
	Suggerimento	72		72		0	70	70
Totale parziale		73		73		0	76	76
Totale		89		89		11	17115	17126

Tabella 2)

Coda Corrente →		01 GRUPPO POLILOCALE CENTRO	Totale parziale	01 GRUPPO CENTRO STORICO	Totale parziale	01 GRUPPO PRATI	Totale parziale	02 GRUPPO PARIOLI	Totale parziale	02 GRUPPO SAPIENZA	Totale parziale	03 GRUPPO NOMENTANO	Totale parziale	04 GRUPPO TIBURTINO	Totale parziale	05 GRUPPO CASILINO	Totale parziale	05 GRUPPO PRENESTINO	Totale parziale	06 GRUPPO TORRI	Totale parziale		
Stato →		Chiuso		In Lavorazione	Chiuso	Chiuso		Chiuso		In Lavorazione	Chiuso	Chiuso		Chiuso		Chiuso		Chiuso		Chiuso			
Tipo di recc	Tipo ↑																						
Anomalia	Reclamo	5	5	2	1	3	0	0	0	0	1	1	5	5	0	0	0	0	1	1	2	2	
	Segnalazione	111	111	283	35	318	17	17	47	47	1	10	11	245	245	35	35	2	2	76	76	30	30
Totale parziale		116	116	285	36	321	17	17	47	47	1	11	12	250	250	36	36	2	2	77	77	32	32
Comunicazione	Apprezzamento	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	1	1
	Suggerimento	1	1	2	0	2	0	0	3	3	0	1	1	963	963	60	60	0	0	0	0	10	10
Totale parziale		2	2	2	0	2	0	0	4	4	0	1	1	965	965	60	60	0	0	0	0	11	11
Totale		118	118	287	36	323	17	17	51	51	1	12	13	1215	1215	96	96	2	2	77	77	43	43

Tabella 3)

Coda Corrente →		07 GRUPPO TUSCOLANO	Totale parziale	08 GRUPPO TINTORETTO	Totale parziale	09 GRUPPO EUR	Totale parziale	10 GRUPPO MARE	Totale parziale	11 GRUPPO MARCONI	Totale parziale	12 GRUPPO MONTEVERDE	Totale parziale	13 GRUPPO AURELIO	Totale parziale	14 GRUPPO MONTEMARIO	Totale parziale	15 GRUPPO CASSIA	Totale parziale
Stato →		Chiuso		Chiuso		Chiuso		Chiuso		Chiuso		Chiuso		Chiuso		Chiuso		Chiuso	
Tipo di recc	Tipo ↑																		
Anomalia	Reclamo	1	1	0	0	1	1	3	3	7	7	1	1	3	3	10	10	1	1
	Segnalazione	83	83	18	18	123	123	55	55	76	76	103	103	42	42	132	132	22	22
Totale parziale		84	84	18	18	124	124	58	58	83	83	104	104	45	45	142	142	23	23
Comunicazione	Apprezzamento	1	1	10	10	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	0	0
	Suggerimento	21	21	304	304	1	1	8	8	1	1	3	3	3	3	4	4	1	1
Totale parziale		22	22	314	314	3	3	8	8	1	1	3	3	3	3	10	10	1	1
Totale		106	106	332	332	127	127	66	66	84	84	107	107	48	48	152	152	24	24

Sulla seguente tabella 4, ossia sulle voci di tassonomia che maggiormente richiedono un impegno da parte della Polizia Locale, rimane subito evidente che solo una tra queste viene trasmessa in modo diretto ai Gruppi in base al territorio di pertinenza. Tutte le altre, come anticipato, richiedono il vaglio del Gruppo Brogliaccio.

Anche rispetto alla voce "interventi dei gruppi territoriali" si nota un'unica discrasia, costituita da un cospicuo numero di segnalazioni in lavorazione del Gruppo Centro Storico, rispetto ai valori uniformi degli altri Gruppi.

Come è anche agevole notare i maggiori interventi distribuiti sul territorio, genericamente inteso, purtroppo, attengono alla polizia stradale quindi alla rimozione di veicoli in intralcio, alla sosta su attraversamenti pedonali, su marciapiedi e su passi carrabili. Anche le richieste di intervento per i veicoli abbandonati risultano essere numerose.

Il sistema così definito, con il necessario passaggio al Gruppo Brogliaccio per l'assegnazione e contestuale chiusura, non permette però, ad un occhio esterno, di individuare i territori di maggiore interesse e non consente di conoscere l'esito degli interventi, come nello specifico avviene per l'Azienda AMA. Se la metodologia adottata appare più congeniale sotto l'aspetto operativo, risente al tempo stesso di consistenti limiti di conoscibilità e, quindi, di relazione con la cittadinanza.

Tabella 4)

Coda Corrente →	01 GRUPPO	01 GRUPPO	02 GRUPPO	03 GRUPPO	04 GRUPPO	05 GRUPPO	06 GRUPPO	07 GRUPPO	08 GRUPPO	09 GRUPPO	10 GRUPPO	11 GRUPPO	12 GRUPPO	13 GRUPPO	14 GRUPPO	15 GRUPPO	COMANDO	GRUPPO BROGLIACCIO -		Totale	
	CENTRO	STORICO	PARIOLI	NOMENTANO	TIBURTINO	PRENESTINO	TORRI	TUSCOLANO	TINTORETTO	EUR	MARE	MARCONI	MONTEVERDE	AURELIO	MONTEMARIO	CASSIA	POLIZIA LOCALE	POLIZIA LOCALE	Nuovo		Chiuso
Argomento o Servizio Ulteriore Specifica *) ALTRI INTERVENTI DI	Chiuso	In Lavorazione	Chiuso	Chiuso	Chiuso	Chiuso	Chiuso	Chiuso	Chiuso	Chiuso	Chiuso	Chiuso	Chiuso	Chiuso	Chiuso	Chiuso	Chiuso	Chiuso	Chiuso	Chiuso	Chiuso
POUZIA LOCALE						1	0	2	1	0	0	0	14	0	3	1	17	0	0	1688	1727
INTERVENTI DEI GRUPPI TERRITORIALI P.L.	116	194	17	74	729	29	67	44	78	14	103	499	71	100	39	362	54	0	0	0	2590
ANTIABUSIVISMO COMMERCIALE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	301	301
EDILIZIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	75	75
STRUTTURE RICETTIVE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	17
ABUSIVO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	283	283
LAVORI RUMOROSI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	47	47
MANUTENZIONE SEGNALETICA STRADALE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	7	0	0	1	0	0	0	0	0	12
AMMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	172	172
POLIZIA EDILIZIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	55	55
POLIZIA STRADALE																					
RIMOZIONE VEICOLI IN INTRALCIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4078
ATTRAVERSAMENTO PEDONALE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	2826
SOSTA SU MARCIAPIEDE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1984
CARRABILE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	681
SOSTA SU SPAZIO RISERVATO A DISABILI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	471
SOSTE IRREGOLARI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	1926
ABBANDONATO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2624
RUMORI MOLESTI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	306
SPETTACOLI E MUSICA DAL VIVO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	666

## CONCLUSIONI

La messa a regime di uno strumento quale il CRM, così innovativo per la registrazione e gestione delle varie istanze, che si sostanzia nell'integrare i flussi informativi e comunicativi provenienti dalla cittadinanza e veicolati attraverso il sistema di multicanalità (Contact Center – URP/II livello – Portale – email), si può certamente affermare che i progressi realizzati, in un'ottica cittadino centrica e con effetti visibili anche dal lato del cittadino, sono senza dubbio importanti.

Gli sviluppi in termini di efficacia nel monitorare gli andamenti dei flussi di dati potranno essere sicuramente migliorati attraverso una reportistica più personalizzata rispetto ad esigenze di analisi particolari, da effettuare soprattutto riguardo all'individuazione delle tipologie di interesse e/o all'acquisizione di maggiori capacità nell'estrazione dei dati.

Rispetto poi ai servizi resi nei fatti dall'Amministrazione si può confermare quanto sopra già evidenziato, ovvero che la tendenza, in alcuni settori, rimane ferma ad una efficienza molto limitata, forse da fattori che si presume possano derivare da carenze strumentali ed organizzative, formative e comunicative.

In ultima analisi, si auspica un maggior coinvolgimento di tutto il personale operativo e direttivo coinvolto nel processo di efficientamento e di digitalizzazione dei servizi in modo da renderne partecipe gran parte dell'Amministrazione con risvolti senz'altro positivi nei confronti della cittadinanza.

### 3.5.2 Indagine sulla qualità della vita e sui servizi pubblici locali - 2022

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 - 2022](#) 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 19, 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, Servizi online).

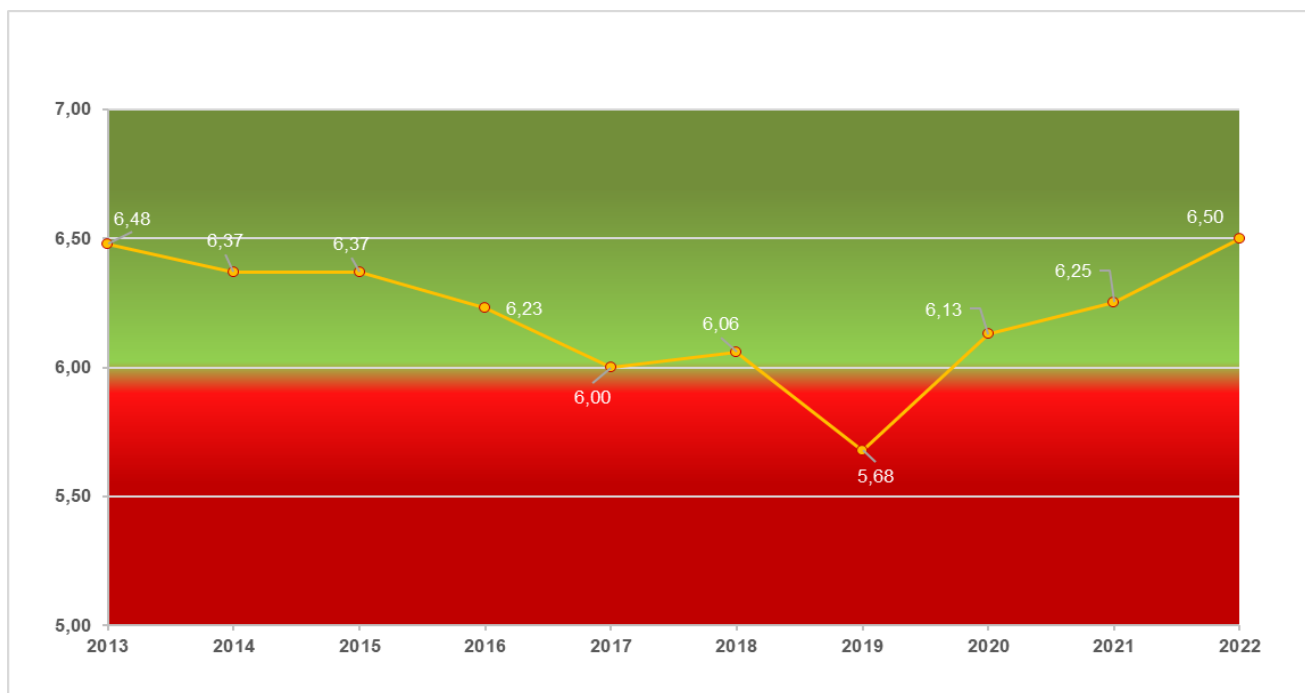
L'intero sistema dei servizi offerti dalle 22 società partecipate dal Comune di Roma è stato analizzato e monitorato seguendo un preciso e rigoroso metodo scientifico che ha messo in evidenza tutte le principali aree critiche che condizionano la qualità della vita dell'Urbe.

#### La soddisfazione media per i servizi pubblici locali

La Figura 3.5.2.1 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 19 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 per poi risalire nel 2020. Da questo punto di vista le rilevazioni 2022 confermano la ripresa, a partire dal 2020, la ripresa del trend in crescita che porta il voto medio dei romani ampiamente sopra la sufficienza.

Figura 3.5.2.1: andamento del voto medio dei Romani sui servizi pubblici locali – Anni 2013 - 2022

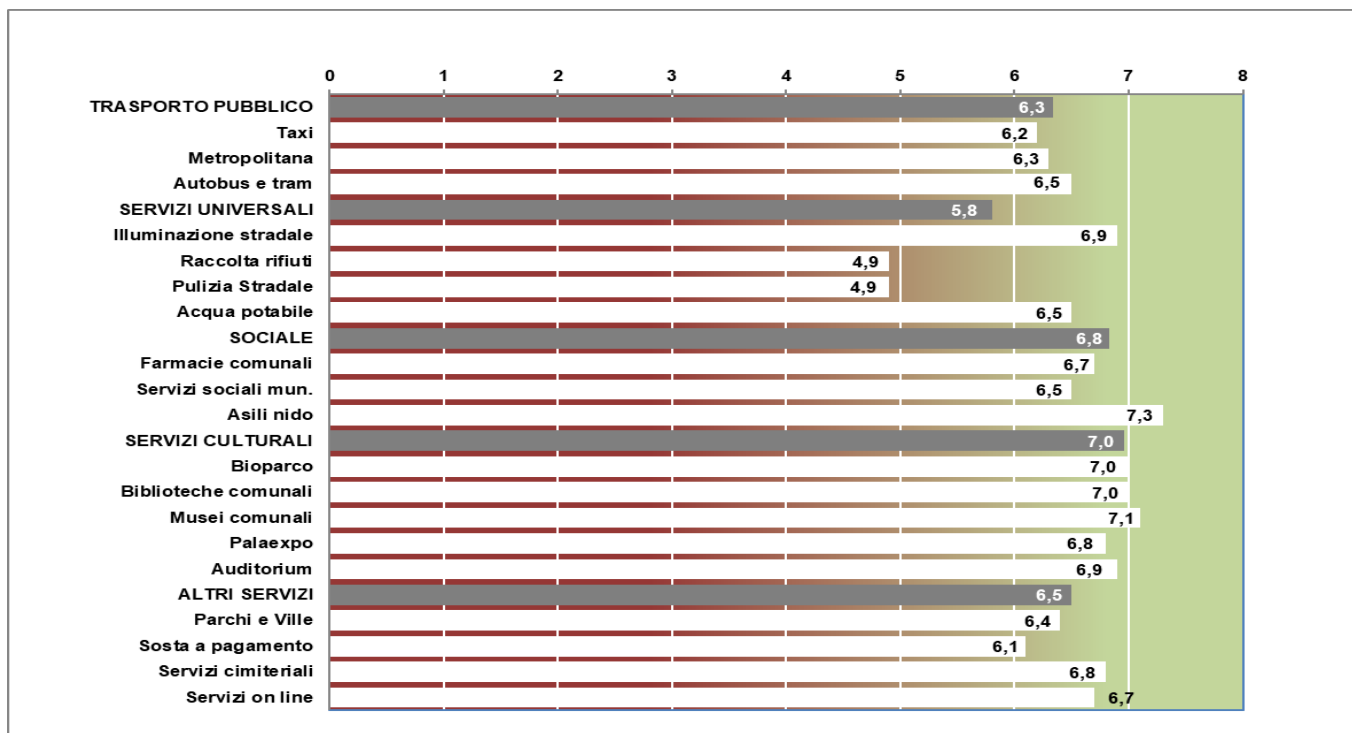


Fonte: Elaborazione su dati indagine qualità della vita e dei servizi pubblici locali di Roma – Anno 2022 - ACOS

## I singoli servizi

A livello dell'intero territorio romano, all'innalzamento del voto medio (6,25) si accompagna un miglioramento generalizzato nei giudizi sui servizi. Rispetto al recente passato, infatti solo 4 dei 19 servizi monitorati presentano voti insufficienti. La Figura 3.5.2.2 mostra il voto medio assegnato dagli intervistati a ognuno dei servizi osservati, su una scala da 1 a 10.

Figura 3.5.2.2: Voto medio dei Romani sui servizi pubblici locali di Roma - 2022



Fonte: Elaborazione su dati indagine qualità della vita e dei servizi pubblici locali di Roma – Anno 2022 - ACOS

### Servizi Universali

Nei servizi universali si registra un miglioramento generale nel gradimento dell'utenza, eccezion fatta per il servizio idrico che pur attestandosi molto al di sopra della sufficienza, fa rilevare una lieve flessione (-0,1).

I servizi più critici tuttavia restano quelli di igiene urbana, ossia la pulizia delle strade e la raccolta dei rifiuti, i quali pur facendo registrare un miglioramento restano molto al di sotto della sufficienza.

In generale il voto medio dei servizi universali, a causa dei voti sui servizi di igiene urbana, resta al di sotto della sufficienza.

### Trasporto Pubblico

I servizi relativi al trasporto pubblico e alla mobilità vedono un generale miglioramento rispetto al 2021 e si attestano finalmente al di sopra della sufficienza (6,3). Il trasporto di superficie, in particolare fa registrare un buon incremento (+ 0,5 rispetto al 2021) che lo porta al di sopra della sufficienza.

La metropolitana conferma il trend positivo, restando al di sopra della sufficienza (6,3).

Il Servizio Taxi, dopo la pesante flessione registrata nel 2021, fa registrare nel 2022 un netto miglioramento (+0,7) che lo ricolloca ampiamente sopra la sufficienza.

### Settore Sociale

Anche nel comparto del sociale il 2021 si segnala un andamento medio sopra alla sufficienza (6,8), con miglioramenti registrati in relazione agli asili nido (+0,7) e nei servizi sociali municipali (+0,3).

Unico dato che non presenta andamento positivo riguarda le farmacie comunali (-0,1) le quali comunque conseguono un voto molto elevato (7,3), confermandosi anche per il 2022 il più gradito tra i 19 servizi oggetto dell'indagine.

### Servizi Culturali

I servizi culturali della Capitale restano l'ambito di servizi complessivamente più gradito dall'utenza registrando in generale un ulteriore miglioramento della rilevazione (+0,3). In questo ambito l'unico servizio che mostra una flessione è quello del Palaexpo che resta in ogni caso molto al di sopra della sufficienza (voto 7).

### Gli altri servizi

Anche gli altri servizi, fanno registrare un miglioramento generalizzato (+0,2), attestandosi tutti al di sopra della sufficienza. L'unica lieve flessione si riscontra in relazione al servizio della sosta a pagamento (-0,2).

### **La valutazione dei servizi degli utenti abituali e occasionali**

Suddividendo per ogni servizio non universale<sup>1</sup> il campione di utenti in base alla frequenza di utilizzo, si possono esaminare e confrontare le valutazioni degli utenti abituali (che dichiarano di utilizzare il servizio molto o abbastanza spesso) e di quelli occasionali (che conoscono il servizio, ma lo utilizzano raramente o mai).

La prima differenza che si può osservare è che, per quasi tutti i servizi, gli utenti abituali risultano maggiormente soddisfatti rispetto agli utenti occasionali.

La ragione di tale differenza può essere interpretata secondo due chiavi di lettura, non necessariamente alternative: la minore soddisfazione degli utenti occasionali può in parte dipendere dalla minore confidenza rispetto alle condizioni di fruizione del servizio, dovuta alla mancanza di consuetudine; ma in parte potrebbe essere letta come una scelta degli utenti più insoddisfatti di utilizzare il servizio meno possibile, proprio a causa della valutazione negativa.

Nel 2022 lo scarto è invece negativo per gli utenti abituali del trasporto pubblico di superficie, per i frequentatori assidui dei cimiteri, ma anche per gli utenti dei servizi on line, degli asili nido e dei servizi sociali dei municipi. In questi casi emerge evidentemente una particolare insofferenza delle condizioni di fruizione da parte di coloro che dipendono quotidianamente dai relativi servizi..

Mettendo in relazione la percentuale 2022 di utenti abituali molto o abbastanza soddisfatti per ogni servizio pubblico con la variazione rispetto al 2021, il quadro che emerge descrive in generale una situazione molto positiva: la percentuale media di utenti abituali dei servizi che si dichiarano molto o abbastanza soddisfatti nel 2021 aumenta decisamente (+5,4%), confermando e rafforzando una tendenza positiva dell'ultimo triennio.

La soddisfazione media raggiunge infatti l'80%, il risultato massimo rispetto a tutti gli anni precedenti. Ben 12 servizi su 19 presentano inoltre percentuali di utenti abituali molto o abbastanza soddisfatti sopra la media; di questi, 9 vedono un aumento delle percentuali di utenti soddisfatti; fra i tre servizi più che soddisfacenti, con percentuali però in diminuzione, solo la sosta a pagamento scende vicina alla media, mentre Palaexpo e Farmacie restano fra le eccellenze.

I servizi con percentuali di utenti abituali soddisfatti sotto la media sono tutti in miglioramento. Spicca in questo senso il trasporto pubblico di superficie, i cui utenti abituali soddisfatti aumentano di più del 20%, nonostante non raggiungano ancora il 70%.

Molto vicini alla media troviamo la metropolitana e l'illuminazione pubblica (in miglioramento superiore alla media), i cimiteri e i servizi sociali dei municipi (in lievissimo miglioramento).

Restano nell'area critica i servizi di igiene urbana, piuttosto isolati da tutti gli altri, nonostante un aumento di utenti soddisfatti superiore alla media

---

<sup>1</sup> 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

### Recente andamento di alcuni servizi e aspettative future.

Agli intervistati 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.

A parte il call center 060606 e la viabilità su due ruote (aspetti sui quali non si è espresso rispettivamente il 25% e il 12% degli intervistati), sul recente andamento dei servizi il campione ha risposto quasi all'unanimità; sulle aspettative future non ha risposto un 9%.

La qualità dei servizi pubblici in generale è prevalentemente reputata stazionaria (76%), a fronte di un 9% che osserva un miglioramento e di un 13% che dichiara invece un peggioramento.

Con la sola eccezione del decoro urbano, rispetto al recente andamento la maggioranza assoluta degli intervistati ritiene che la qualità degli aspetti indagati negli ultimi due anni sia rimasta sostanzialmente invariata; fra coloro che rilevano variazioni, tuttavia, quelli che osservano un peggioramento sono più numerosi.

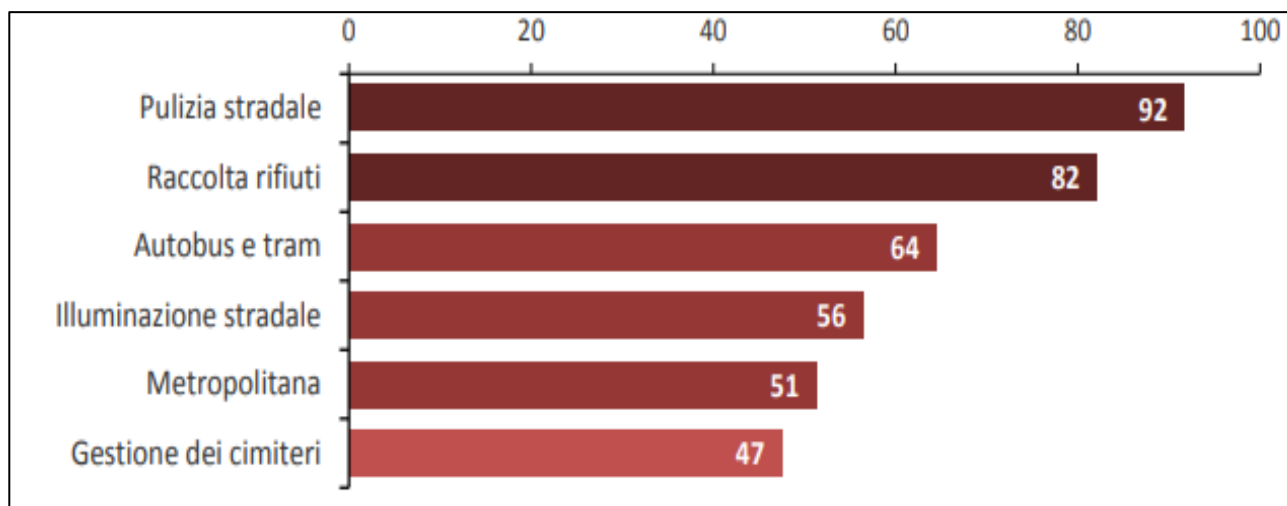
Nonostante la percezione di peggioramento più importante nel 2022 sia riferita al decoro urbano (39%), il bilancio peggiore fra giudizi positivi e negativi è quello relativo alle opportunità di lavoro (-29%), mentre da questa lettura il decoro emerge come secondo aspetto critico (-27%) e la viabilità in auto come terzo (-21%).

### Le priorità di intervento

Fra le varie elaborazioni ottenute utilizzando i dati dell'indagine è interessante l'Indice di priorità di intervento (figura 3.5.2.3) calcolato negli ultimi anni 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; nel 2022 alle tre grandezze è stata aggiunta quella definita dalla percentuale di romani che ha attribuito alta rilevanza ai singoli servizi.

Il tasso di utilizzo naturalmente pone una particolare attenzione sui servizi universali, che – con l'eccezione dell'idrico – rientrano infatti fra le priorità. Non sorprende trovare fra le priorità assolute l'igiene urbana e il trasporto pubblico di superficie, ma anche l'illuminazione, la metropolitana e i cimiteri necessitano di particolare attenzione, mentre i parchi quest'anno scendono nella scala delle priorità più urgenti.

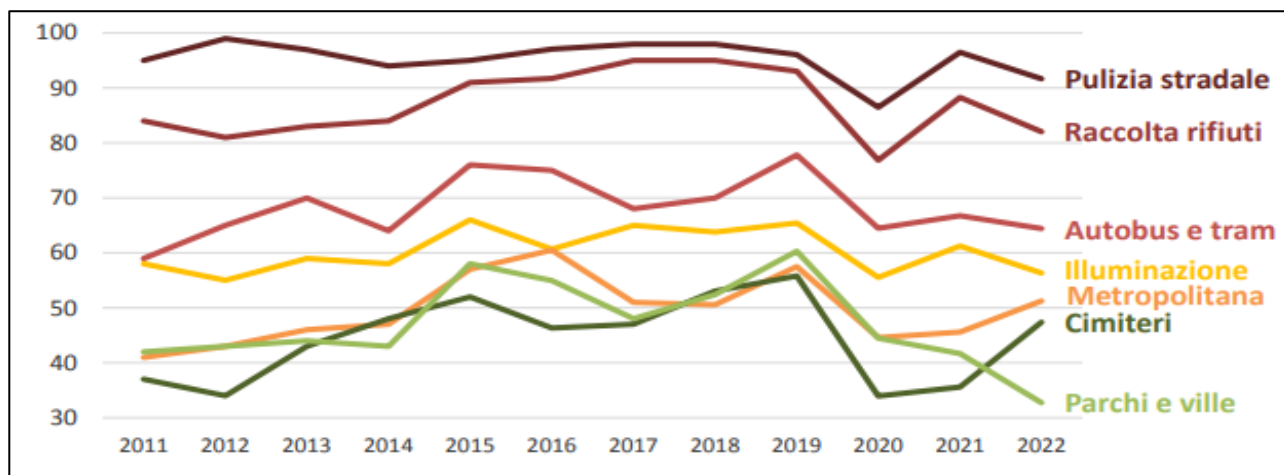
Figura 3.5.2.3: Le priorità d'intervento



Fonte: Elaborazione su dati indagine qualità della vita e dei servizi pubblici locali di Roma – Anno 202 - ACOS

La Tavola 3.5.2.4 descrive l'andamento delle priorità dal 2011, quando per la prima volta è stato calcolato l'indice. Come si vede, l'ordine resta più o meno invariato, mettendo in luce le problematiche tipiche della città, ma indicando anche che queste criticità non sono state pienamente risolte.

Figura 3.5.2.4: Andamento della priorità di intervento (2011-2022)



Fonte: Elaborazione su dati indagine qualità della vita e dei servizi pubblici locali di Roma – Anno 202 - ACOS

### Considerazioni conclusive

In estrema sintesi, si può rilevare che, Dopo la flessione occorsa episodicamente nel 2020 (ad esito dell'uso meno intenso della città che ha creato indirettamente un contesto meno complicato per l'esercizio dei servizi, in particolare per l'igiene urbana e il trasporto pubblico) gli altri servizi – dai cimiteri alla pulizia delle strade – sono rimasti in piena area di attenzione.

In termini propositivi, si evidenzia quindi la necessità di:

- creare le basi (anche impiantistiche, ma non solo) per migliorare la regolarità e l'efficacia dei servizi di igiene urbana, in particolare la pulizia delle strade, sensibilizzando contemporaneamente gli utenti ad adottare comportamenti rispettosi della pulizia e del decoro della città;
- potenziare e rendere più efficace il trasporto pubblico, ricorrendo quanto più possibile al ferro e favorendo così una riduzione spontanea – e quindi condivisa – del traffico;
- monitorare in modo strutturato il servizio di illuminazione pubblica, unico servizio fra le priorità di intervento che sfugge a qualsiasi controllo da parte di soggetti terzi;
- favorire in generale la riduzione del traffico anche estendendo la pratica delle prenotazioni, della digitalizzazione dei servizi, senza dimenticare soluzioni e assistenza per ridurre il divario digitale.

## 4. Risorse, Efficienza ed economicità

Il Quadro macroeconomico in cui è stata calata la programmazione del triennio 2022 – 2024, ha fatto registrare un rafforzamento della ripresa economica a livello globale, anche grazie all'avanzare delle campagne vaccinali e alla conseguente rimozione di gran parte delle restrizioni sociali, soprattutto nei Paesi avanzati.

In tutte le economie avanzate la dinamica del PIL si è rafforzata nel secondo trimestre, anche al di sopra delle aspettative, anche grazie alla conferma delle politiche monetarie e fiscali espansive.

In area UE 25 stati membri hanno presentato alla Commissione Europea i rispettivi Piani Nazionali di Ripresa e Resilienza, nell'ambito del Programma Next Generation EU, 18 dei quali hanno ottenuto l'approvazione e i correlati finanziamenti.

Anche a livello nazionale, l'approvazione da parte della Commissione europea del PNRR presentato dall'Italia, ha dato avvio ad una fase di costituzione delle strutture tecniche di gestione e monitoraggio del Piano.

A livello locale l'attuazione del PNRR ha dato all'Amministrazione capitolina la possibilità, dopo un periodo segnato dalle gravi difficoltà che la pandemia ha portato con sé, di procedere alla ricostruzione materiale e civile della città, di guidare la fase di ricostruzione e rigenerazione del paese resa possibile dal PNRR, nonché di svolgere il ruolo che le spetta di grande metropoli europea e internazionale, a partire dalle straordinarie occasioni costituite dal Giubileo 2025 e dalla candidatura a Expo 2030.

In questo contesto, Roma capitale, grazie all'attività di razionalizzazione dei conti posta in essere durante la consiliatura, ha potuto approvare un bilancio che consente di mettere in campo ingenti risorse per il sostegno della città e per il rilancio del lavoro e dell'economia, messi a dura prova dall'emergenza covid.

A gennaio 2022, con Deliberazioni nn. 8 e 9, l'Assemblea Capitolina ha approvato il DUP e il Bilancio di previsione finanziario 2022-2024. Nel suo complesso, il Bilancio ha stanziato somme pari a circa 5,280 miliardi di euro per la spesa corrente e 1,075 mld di euro destinate alla spesa per investimenti.

Il quadro degli interventi finanziati dal Bilancio è peraltro solo parte di un più ampio piano di sviluppo della Capitale d'Italia per i prossimi dieci anni da realizzare con il contributo del governo e con gli strumenti resi disponibili dal Recovery Fund.

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

### Analisi sintetica della gestione finanziaria 2022.

Di seguito si riportano i dati di sintesi della gestione finanziaria 2022 separatamente per le entrate e le spese.

Per quanto riguarda le entrate nell'esercizio 2022, si registrano i seguenti dati di sintesi:

Tabella 4.1 – Dati di sintesi relativi alle Entrate della gestione finanziaria 2022

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	76.588.984,07	99.894.123,52					
FONDO PLURIENNALE VINCOLATO - PARTE IN CONTO CAPITALE	303.760.210,09	755.872.492,50					
AVANZO DI AMMINISTRAZIONE	268.755.136,54	1.150.218.934,98					
ENTRATE CORRENTI DI NATURA TRIBUTARIA, CONTRIBUTIVA E PEREQUATIVA	3.113.999.356,87	3.041.260.933,66	3.013.833.473,50	2.134.641.661,63	70,83	99,10	29,17
TRASFERIMENTI CORRENTI	1.092.661.808,19	1.282.303.505,44	1.231.644.808,79	1.098.530.190,80	89,19	96,05	10,81
ENTRATE EXTRATRIBUTARIE	1.074.913.626,55	1.122.806.620,73	1.012.473.791,57	548.024.474,68	54,13	90,17	45,87
ENTRATE IN CONTO CAPITALE	587.535.700,12	1.153.067.237,99	331.102.579,19	274.434.233,67	82,88	28,71	17,12
ENTRATE DA RIDUZIONE DI ATTIVITA' FINANZIARIE	650.531.238,19	771.264.722,13	301.147.573,59	1.254.695,59	-99,58	-60,95	99,58
ACCENSIONE PRESTITI	686.045.132,58	510.968.435,40	187.516.008,11	187.516.008,11	0,00	-63,30	0,00
<b>Totale titoli I a VI</b>	<b>7.205.686.862,50</b>	<b>7.881.671.455,35</b>	<b>6.077.718.234,75</b>	<b>4.244.401.264,48</b>	<b>69,84</b>	<b>77,11</b>	<b>30,16</b>
ANTICIPAZIONI DA ISTITUTO TESORIERE/CASSIERE	1.259.210.056,62	1.259.210.056,62	0,00	0,00			
ENTRATE PER CONTO TERZI E PARTITE DI GIRO	4.809.812.743,29	4.845.936.856,53	1.093.393.850,93	1.053.452.649,06			
<b>Totale Titoli</b>	<b>13.274.709.662,41</b>	<b>13.986.818.368,50</b>	<b>7.171.112.085,68</b>	<b>5.297.853.913,54</b>			
<b>Totale generale delle entrate</b>	<b>13.923.813.993,11</b>	<b>15.992.803.919,50</b>	<b>7.171.112.085,68</b>	<b>5.297.853.913,54</b>			

Fonte: Relazione al Rendiconto 2022 - 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 2022 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 467,9 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 (149,7 mln di euro) e per altre poste di difficile realizzazione (318,2 mln di euro).

Con riferimento alle spese si registrano, nell'esercizio 2022, i seguenti dati di sintesi:

**Tabella 4.2 – Dati di sintesi relativi alle Spese della gestione finanziaria 2022**

Spesa	Previsioni iniziali	Previsioni definitive (A)	Impegni (B)	Economie (A-B)	% di realizzazione delle previsioni (B/A)	Pagamenti in competenza	% Pagamenti su impegni	% di formazione dei residui da competenza	Fondo Pluriennale Vincolato accantonato per impegni anni successivi
U.1 - SPESE CORRENTI (Al netto dei Fondi non impegnabili)	4.875.031.613,07	5.439.039.128,23	4.971.625.196,91	467.413.931,32	91,41	3.773.709.039,53	75,90	24,10	110.601.004,33
U.2 - SPESE IN CONTO CAPITALE (al netto dei Fondi non impegnabili)	1.637.253.159,95	2.806.769.700,66	390.528.495,53	2.416.241.205,13	13,91	150.939.939,16	38,65	61,35	935.629.808,03
U.3 - Spese per incremento attività finanziarie	650.531.238,19	661.253.269,01	191.142.450,11	470.110.818,90	28,91	191.142.450,11	100,00	-	-
U.4 - Rimborso Prestiti	66.231.255,72	53.083.691,44	50.928.073,22	2.155.618,22	95,94	50.928.073,22	100,00	-	-
<b>Totale titoli I a IV</b>	<b>7.229.047.266,93</b>	<b>8.960.145.789,34</b>	<b>5.604.224.215,77</b>	<b>3.355.921.573,57</b>	<b>62,55</b>	<b>4.166.719.502,02</b>	<b>74,35</b>	<b>25,65</b>	<b>1.046.230.812,36</b>
U.5 - Chiusura Anticipazioni ricevute da istituto tesoriere/cassiere	1.259.210.056,62	1.259.210.056,62	-	-	-	-	-	-	-
U.7 - Uscite per conto terzi e partite di giro	4.809.812.743,29	4.845.936.856,53	1.093.393.850,93	3.752.543.005,60	-	949.701.060,44	86,86	13,14	-
<b>TOTALE TITOLI</b>	<b>13.298.070.066,84</b>	<b>15.065.292.702,49</b>	<b>6.697.618.066,70</b>	<b>7.108.464.579,17</b>		<b>5.116.420.562,46</b>	<b>86,86</b>	<b>13,14</b>	<b>1.046.230.812,36</b>
U.0 - DISAVANZO DI AMMINISTRAZIONE	28.438.347,10	28.438.347,10							
FONDO DI RISERVA	24.080.390,17	19.105.515,74							
FONDO CREDITI DUBBIA ESIGIBILITA'	424.934.527,53	467.914.812,74							
ALTRI FONDI	148.290.661,47	412.052.541,43							
<b>TOTALE GENERALE DELLE SPESE</b>	<b>13.923.813.993,11</b>	<b>15.992.803.919,50</b>	<b>6.697.618.066,70</b>	<b>7.108.464.579,17</b>		<b>5.116.420.562,46</b>			<b>1.046.230.812,36</b>
<b>TOTALE GENERALE DELLE SPESE</b>	<b>13.923.813.993,11</b>	<b>15.992.803.919,50</b>	<b>6.697.618.066,70</b>	<b>7.108.464.579,17</b>		<b>5.116.420.562,46</b>			<b>1.046.230.812,36</b>

Fonte: Relazione al Rendiconto 2022 - 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 2022 nonché il valore delle obbligazioni passive maturate negli esercizi pregressi e finanziati da Fondo pluriennale vincolato esigibili nel 2023 e negli esercizi successivi. (colonna C").

Gli impegni, colonna "B", riguardano obbligazioni passive esigibili nel 2022, assunte negli esercizi pregressi e nell'esercizio in corso.

Il Fondo pluriennale vincolato "accantonato", (ultima colonna), è costituito da: quota destinata al finanziamento di obbligazioni passive maturate nel 2022 o in anni precedenti ed esigibili nelle annualità future; quota proveniente da esercizi precedenti destinata a finanziare obbligazioni passive maturate negli esercizi pregressi ma esigibili negli esercizi successivi al 2022.

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 2022.

L'analisi complessiva dei titoli di spesa più significativi dal I al IV evidenzia, 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 853,2 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

### **Risultato della gestione di competenza 2022**

Nella tabella seguente vengono riportati i dati di sintesi del Risultato della gestione di competenza di Roma Capitale per l'esercizio 2022:

**Tabella 4.3 – Il Risultato della gestione di competenza 2022**

<b>RISULTATO DELLA GESTIONE DI COMPETENZA 2022</b>		
Utilizzo avanzo di amministrazione	+	1.150.218.934,98
Fondo pluriennale vincolato in entrata (parte corrente e parte in conto capitale)	+	855.766.616,02
<b>Totale Accertamenti</b>	+	<b>7.171.112.085,68</b>
Disavanzo di amministrazione	-	28.438.347,10
<b>Totale Impegni</b>	-	<b>6.697.618.066,70</b>
Fondo pluriennale vincolato accantonato - parte spesa (Impegni imputati agli esercizi successivi finanziati con il FPV - parte corrente e in conto capitale)	-	1.046.230.812,36
<b>Avanzo di competenza</b>		<b>1.404.810.410,52</b>

**Fonte:** Relazione al Rendiconto 2022 - 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 4.4, 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 2017/2022

ANDAMENTO RISULTATO GESTIONE DI COMPETENZA							
		2017	2018	2019	2020	2021	2022
Utilizzo avanzo di amministrazione	+	490.390.793,23	784.723.702,89	488.193.323,25	1.079.175.749,40	1.111.914.150,75	1.150.218.934,98
Fondo pluriennale vincolato in entrata (parte corrente e parte in conto capitale)	+	708.130.828,97	705.878.008,69	763.301.007,84	874.531.603,49	916.002.842,11	855.766.616,02
<b>Totale Accertamenti</b>	<b>+</b>	<b>9.532.323.348,84</b>	<b>6.173.195.003,12</b>	<b>6.960.795.246,59</b>	<b>6.560.452.921,96</b>	<b>7.481.570.521,54</b>	<b>7.171.112.085,68</b>
Disavanzo di amministrazione	-	28.438.347,10	28.438.347,10	28.438.347,10	28.438.347,10	28.438.347,10	28.438.347,10
<b>Totale Impegni</b>	<b>-</b>	<b>8.723.145.077,08</b>	<b>5.864.868.483,59</b>	<b>6.182.445.494,76</b>	<b>6.158.838.662,38</b>	<b>7.147.959.152,58</b>	<b>6.697.618.066,70</b>
Fondo pluriennale vincolato accantonato - parte spesa (Impegni imputati agli esercizi successivi finanziati con il FPV -parte corrente e in conto capitale)	-	705.878.008,69	763.301.007,84	874.531.603,49	916.002.842,11	855.766.616,02	1.046.230.812,36
<b>Avanzo di competenza</b>		<b>1.273.383.538,17</b>	<b>1.007.188.876,17</b>	<b>1.126.874.132,33</b>	<b>1.410.880.423,26</b>	<b>1.477.323.398,70</b>	<b>1.404.810.410,52</b>

Fonte: Relazione al Rendiconto 2021 - 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 4.4.2 – andamento del Risultato della gestione di competenza - anni 2017/2022

ANDAMENTO RISULTATO GESTIONE DI COMPETENZA							
		2017	2018	2019	2020	2021	2022
Saldo tra risorse derivanti da esercizi pregressi e risorse destinate ad esercizi successivi	+	492.643.613,51	727.300.703,74	376.962.727,60	1.037.704.510,78	1.172.150.376,84	959.754.738,64
Saldo accertamenti/impegni	+	809.178.271,76	308.326.519,53	778.349.751,83	401.614.259,58	333.611.368,96	473.494.018,98
Disavanzo di amministrazione	-	28.438.347,10	28.438.347,10	28.438.347,10	28.438.347,10	28.438.347,10	28.438.347,10
<b>Avanzo di competenza</b>		<b>1.273.383.538,17</b>	<b>1.007.188.876,17</b>	<b>1.126.874.132,33</b>	<b>1.410.880.423,26</b>	<b>1.477.323.398,70</b>	<b>1.404.810.410,52</b>

Fonte: Relazione al Rendiconto 2022 - Analisi finanziaria

## 5. Pari opportunità e Bilancio di Genere

Il Piano delle Azioni Positive rappresenta il documento programmatico che le Pubbliche Amministrazioni adottano in coerenza con le linee di indirizzo dettate dal Dipartimento della Funzione Pubblica in materia di promozione della parità e delle pari opportunità.

Sulla base di tali principi, il Dipartimento Organizzazione e Risorse Umane, per il tramite della Direzione Disciplina e Tutela del Lavoro, ha predisposto il Piano Azioni Positive per il triennio 2019-2021 che, dopo aver acquisito il parere favorevole da parte del Comitato Unico di Garanzia e degli altri organismi competenti, è stato approvato con Delibera di Giunta Capitolina n. 253 del 28/12/2018.

Come già rappresentato nel paragrafo 3.2.6, l'emergenza epidemiologica da Covid 19 e la conseguente riorganizzazione dell'attività lavorativa, con il ricorso massivo al lavoro da remoto, hanno inevitabilmente inciso sulle azioni e sui progetti contenuti nel PAP 2019-2021, così come rilevato nelle Relazioni sullo Stato di Attuazione delle attività del PAP nel biennio 2020 – 2021.

Nonostante tali difficoltà, appariva ancora opportuna la piena realizzazione delle azioni e dei progetti inseriti nel PAP 2019-2021 poiché continuavano a sussistere i principi su cui gli stessi si fondavano e che così potevano essere esemplificati:

- conciliazione dei tempi di vita-lavoro, promozione della cultura di genere e valorizzazione delle differenze, promozione del benessere e della sicurezza lavorativa, nonché integrazione e valorizzazione delle competenze;
- miglioramento delle politiche di parità e pari opportunità.

Per tali motivi, la Direzione Disciplina e Tutela del Lavoro, dopo aver acquisito il relativo parere da parte del Comitato Unico di Garanzia e della Consigliera di Parità di Roma, ha inoltrato alla Giunta Capitolina una proposta di proroga di un anno del PAP.

Pertanto, con Deliberazione n. 389 del 29 dicembre 2021, la Giunta Capitolina disponeva la proroga e l'aggiornamento delle azioni previste nel Piano 2019-2021, definendo gli obiettivi da realizzare entro il 31/12/2022.

Pertanto nel presente capitolo si rendiconta in ordine agli sviluppi che le azioni ed i progetti PAP, prorogati dalla anzidetta Delibera di Giunta, hanno avuto nel corso del 2022, sulle difficoltà incontrate in fase di piena realizzazione, sugli obiettivi e i risultati raggiunti; in quanto tale, offre elementi utili per un'analisi valutativa dell'applicazione delle politiche di parità e pari opportunità, cui sono tenuti, tanto il CUG, quanto la Commissione delle Pari Opportunità Capitolina e, per altre motivazioni, anche, il Nucleo Indipendente di Valutazione (OIV).

La relazione di seguito articolata espone i risultati raggiunti rispetto alle aree d'intervento, agli obiettivi, alle azioni e ai progetti declinati nella tabella di cui al paragrafo 3.2.6.

### Risultanze del Monitoraggio

Preliminarmente alla rendicontazione degli obiettivi pianificati per il 2022, si ritiene opportuno argomentare in merito "*Relazione annuale sullo stato delle politiche di genere e di pari opportunità*" che nella precedente versione del Piano costituiva un progetto correlato all'azione 1) dell'obiettivo 1) dell'area d'intervento 1). Questo progetto, non avendo rilevato criticità o impedimenti a causa della pandemia, non è stato inserito tra quelli oggetto di proroga della D.G.C. n. 389/2021.

Tuttavia, tale Relazione, ormai divenuta prassi consolidata dell'Ufficio Pari Opportunità e Smart Working, appare propedeutica a tutto il PAP, in quanto offre un quadro della situazione lavorativa dell'Ente sulle politiche di parità e pari opportunità, sulla conciliazione vita-lavoro, sull'antidiscriminazione e per l'eventuale avvio di una riflessione su di esse e sull'individuazione di opportune azioni migliorative.

Pertanto, si è ritenuto opportuno inserire come premessa a questo monitoraggio alcuni dei dati sul personale capitolino relativi all'anno 2021, contenuti nella Relazione Annuale che è stata pubblicata in data 27/12/2022 sul sito istituzionale, alla pagina dedicata all'[Ufficio Pari Opportunità e Smart Working](#):

I dati, rilevati nella suddetta Relazione, confermano la tendenza che, a partire dal 2010, vede un progressivo calo e un costante invecchiamento della popolazione lavorativa.



I dipendenti in ruolo al 31 dicembre 2021 erano complessivamente 22.083. Tale dato, come si può vedere dal precedente grafico, rappresenta il valore più basso degli ultimi 12 anni. Pertanto, dal 31 dicembre 2010 alla predetta data del 31 dicembre 2021, i dipendenti risultano essere scesi di ben 3.369 unità, per un calo del 13,24%. Il decremento del personale è evidente anche rispetto all'anno precedente, con 1.025 in meno, pari al 4,4%.

Parallelamente al decremento della popolazione lavorativa, si rileva il progressivo invecchiamento della stessa, infatti, l'età media dei dipendenti, già notevolmente avanzata, è ulteriormente aumentata, passando dai 51,97 del 2020 ai 52,39 del 2021.

Si conferma, anche, la rilevante presenza femminile, superiore al 70%, con disquilibri di genere in diverse famiglie professionali. Nella Educativa-Sociale, ad esempio, la percentuale maschile è estremamente esigua (1,53%); di contro, nelle famiglie con profili prettamente tecnici, è la presenza femminile ad essere minoritaria, come nell'Ambiente/Sicurezza sul Lavoro, con il 18,29%; nell'Informatica e Telematica, con il 28,32%; e nella Tecnica, con il 34,80%.

A fronte di una prevalente presenza femminile, soprattutto nelle categorie C e D, continua, invece, a persistere una netta prevalenza maschile tra il personale dirigente, dove le donne rappresentano solo il 30% del totale.

Per quanto riguarda il Lavoro Agile emergenziale, si è evidenziato come questo sembri aver avuto effetto sulle trasformazioni dei contratti di part time e sui rientri in full time, mentre non si sono registrati mutamenti significativi negli ulteriori strumenti di conciliazione vita-lavoro. Sia per il dato relativo al part time, che per quello degli altri strumenti di conciliazione, bisognerà monitorare i risultati nelle prossime annualità, per vedere se si tratti di un fatto contingente o se ci si trovi di fronte ad una inversione di tendenza.

In particolare, bisognerà valutare l'impatto che avrà, a partire dal settembre 2022, l'adozione del P.O.L.A. da parte dell'Amministrazione Capitolina.

## Azione 1.2) Ricerche finalizzate a favorire le pari opportunità

### Progetto 1.2.1) Ricerca sulla percezione della discriminazione diretta e indiretta

Obiettivo del progetto era fotografare, mediante un'indagine conoscitiva, l'Amministrazione sotto il profilo delle pari opportunità, per individuare eventuali stereotipi e/o atteggiamenti discriminatori presenti sui luoghi di lavoro, sui quali avviare, poi, un opportuno processo riflessivo.

Nella prima annualità, si è proceduto ad affidare al gruppo di lavoro del Dipartimento di Psicologia dei Processi di Sviluppo e Socializzazione dell'Università La Sapienza di Roma, uno studio di fattibilità del progetto e la conseguente costruzione di un questionario da sottoporre ai dipendenti capitolini.

Nella seconda annualità, il questionario è stato somministrato in prova ai 265 dipendenti del Dipartimento Organizzazione e Risorse Umane (DORU), scelto come Struttura pilota.

A causa della gestione emergenziale, per ragioni di tutela e sicurezza, il questionario non è stato somministrato in incontri *vis a vis*, ma unicamente attraverso e-mail massiva con la quale i dipendenti destinatari sono stati informati circa le finalità della ricerca e hanno ricevuto un link di accesso alla compilazione del questionario inserito sulla piattaforma web dell'Università "La Sapienza".

Al termine della somministrazione si è, tuttavia, riscontrata una percentuale esigua di adesione alla compilazione dei questionari.

Poiché l'indagine conoscitiva aveva il suo focus proprio sulle situazioni vissute dai lavoratori/trici nei contesti di appartenenza, l'emergenza sanitaria e il conseguente ricorso, da parte dell'Ente, al lavoro da remoto emergenziale, previsto dai decreti d'urgenza, ha inciso, inevitabilmente, su tali situazioni.

Con la nota prot.n. GB20200107460 del 03/12/2020, la Direzione Disciplina e Tutela del Lavoro ha formalmente comunicato al Dipartimento di Psicologia dei Processi di Sviluppo e Socializzazione dell'Università "La Sapienza" la decisione di sospendere l'indagine, garantendo, al contempo, la continuità dei contatti.

L'Ufficio Salute Organizzativa, nella sua Relazione Annuale di monitoraggio, ribadiva che, poiché era stato prorogato il diritto allo svolgimento della prestazione lavorativa da remoto per i lavoratori fragili, per l'eventuale ripresa della ricerca era necessario attendere il rientro di tutti i lavoratori.

## **Area d'intervento 2) Potenziamento del Comitato Unico di Garanzia (CUG)**

**Obiettivo 1:** Potenziare il ruolo e l'azione del Comitato Unico di Garanzia attraverso la promozione dello stesso all'interno e all'esterno dell'Ente.

### **Azione 2.1) Potenziare la comunicazione del CUG verso i dipendenti di Roma Capitale ed i cittadini**

#### **Progetto 2.1.1) Migliorare la conoscenza del CUG**

Su proposta editoriale del CUG, il Dipartimento Partecipazione Comunicazione e Pari Opportunità (DPCPO) ha realizzato, nell'ambito della home page del Dipartimento Organizzazione e Risorse Umane, una pagina web dedicata allo stesso [CUG](#), che è aggiornata periodicamente con la pubblicazione non solo degli atti adottati, in ottemperanza alle disposizioni normative, ma anche delle eventuali iniziative programmate e/o quelle proposte da CUG di altri Enti.

Al riguardo, si è pensato di:

- dare risalto alla collaborazione alla Rete Nazionale dei CUG, pubblicando i link utili e gli esiti di proposte modificative o integrative di disposizioni in tema di parità e pari opportunità, nonché di buone prassi da condividere;
- rendere visibile il rapporto collaborativo con lo Sportello d'Ascolto dei lavoratori/trici di Roma Capitale e i servizi che questo offre;
- monitorare, con la predisposizione di uno strumento apposito, i casi trasmessi allo Sportello, perché di sua competenza, e quelli che, di contro, lo Sportello trasmette al CUG, perché rientranti tra i suoi compiti.

Anche in questo progetto, l'emergenza pandemica ha impattato negativamente sulla pianificazione e sulla conseguente realizzazione delle iniziative informativo-pubblicitarie citate.

Nell'ultima annualità, la Direzione Disciplina e Tutela del Lavoro ha provveduto a pubblicare, nella pagina web dedicata al CUG, tutti gli atti inerenti al bando per la nomina dei componenti di parte datoriale del CUG 2022-2025. Nel frattempo, il Comitato ha deciso di pubblicare sulla stessa, oltre alle Relazioni, tutte le note più significative prodotte dal CUG durante il quadriennio e nell'anno di proroga.

## **Area d'intervento 3) Promozione e sostegno della cultura delle Pari Opportunità**

**Obiettivo 1:** 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 delle individualità di ciascun lavoratore.

### **Azione 3.1) Campagne informative di promozione delle PO e attivazione di percorsi formativi sui temi delle Pari Opportunità**

#### **Progetto 3.1.1) Ciclo di seminari per la promozione della cultura delle pari opportunità.**

Il progetto si propone di promuovere la cultura delle pari opportunità, mediante organizzazione e realizzazione di giornate di informazione, tavole rotonde, seminari e percorsi formativi rivolti a tutte le tipologie di dipendenti sui temi delle pari opportunità o su tematiche specifiche di particolare rilevanza e criticità, da definire di volta in volta.

Nella prima annualità, il CUG ha contattato l'UNAR, Ufficio Nazionale Anti Discriminazioni Razziali, della Presidenza del Consiglio dei Ministri Dipartimento per le Pari Opportunità, che ha fornito un elenco di associazioni del Lazio iscritte al registro UNAR stesso.

Le Associazioni contattate, a seguito di richiesta specifica, hanno inviato le loro proposte formative che sono state valutate dal Comitato in considerazione delle finalità prefissate.

Nel 2020 il CUG ha ripreso le fila della pianificazione, avviata in precedenza e interrotta a causa dello stato pandemico, ed ha individuato nel Municipio IX la struttura pilota; tuttavia, le difficoltà poste dalla recrudescenza pandemica hanno indotto il CUG a sospendere l'attività.

Nel 2021 il CUG è tornato sulla pianificazione e, nel corso di alcune riunioni on line, ha provveduto a costituire, ai sensi del Regolamento interno, un gruppo di lavoro dedicato, incaricandolo di programmare il primo ciclo di seminari e/o incontri, con definizione di contenuti e relatori.

Nel corso del II semestre l'attività è stata nuovamente promossa. Il Presidente del CUG ha prospettato l'opportunità di un connubio tra l'iniziativa in questione e quella promossa e programmata dal Municipio IX, con il contributo formativo di una delle associazioni legate all'UNAR.

L'iniziativa in questione, pianificata in termini di giorni ed orari e prevista in presenza per i relatori (interni ed esterni) e on line per i lavoratori/lavoratrici della struttura, avrebbe dovuto aver inizio alla fine di settembre ma gli effetti della pandemia hanno reso necessario un rinvio ad altro momento.

Nel 2022 il Comitato, in concomitanza con la giornata contro la violenza sulle donne, ha organizzato, insieme alla Commissione Pari Opportunità, un seminario informativo rivolto a tutti i dipendenti capitolini.

Il seminario dal titolo "*Riconoscere la violenza di genere – Bisogni formativi, strumenti e prospettive in Roma Capitale*" si è tenuto il 19 dicembre presso la Protomoteca, davanti a circa 100 persone in presenza e con la possibilità, per il resto dei dipendenti, di seguirlo in diretta streaming sul canale *you tube* di Roma Capitale.

Inoltre, tale seminario, grazie all'ausilio della Scuola di Formazione Capitolina, è, tutt'ora, fruibile, in modalità asincrona, sulla Piattaforma Formativa "Marco Aurelio"

### **Azione 3.2) Promozione di politiche volte a contrastare le discriminazioni relative alla disabilità:**

#### **Progetto 3.2.1) RomAbile – sensibilizzazione comunicazione con i sordi.**

Il progetto "RomAbile", vincitore del concorso di idee "*Buone pratiche in Comune*", è stato proposto dal Servizio di Comunicazione del Dipartimento Tutela Ambientale e realizzato in collaborazione con l'Ufficio Pari Opportunità del DORU. L'obiettivo principale del progetto era di informare e sensibilizzare i dipendenti di Roma Capitale aventi maggiori con cittadini e con colleghi sordi su come relazionarsi con loro, sia nel fornire informazioni sui servizi e sulle rispettive modalità di utilizzo, sia nella gestione dell'emergenze; il tutto in un'ottica di comunicazione inclusiva, senza discriminazioni e nel rispetto di tutti.

Nel 2019, il progetto è stato avviato e articolato in 3 fasi:

#### FASE 1 - Programmazione

In questa fase si sono tenuti incontri finalizzati all'individuazione delle caratteristiche lavorative degli eventuali partecipanti nonché alla definizione delle modalità di reperimento dei dipendenti. Il team aveva, quindi, definito il programma di una "lezione tipo" con l'individuazione delle tematiche da affrontare, la realizzazione delle slides e la scelta di alcuni video esplicativi sul significato della comunicazione inclusiva. Individuazione, con la Scuola di

Formazione Capitolina si è provveduto all'individuazione di spazi idonei e di attrezzature adeguate (video proiettore, computer etc.).

#### FASE 2 - Realizzazione delle Lezioni

La nota di presentazione del progetto è stata inoltrata ai Municipi e al Corpo di Polizia Locale, specificando che i destinatari del corso avrebbero dovuto essere dipendenti in servizio presso gli uffici di front office o che prestino attività nelle squadre d'emergenza di emergenza. In risposta a tale nota sono stati designati dagli Uffici del Personale delle Strutture coinvolte n. 516 nominativi. Il corso si è svolto presso la Scuola di Formazione di Capitolina durante l'orario di servizio. Nel corso dell'anno sono stati convocati n. 303 dipendenti divisi in 7 giornate formative, da giugno a dicembre. Hanno partecipato oltre il 76,2% degli invitati. Ogni lezione si è conclusa con la consegna di un attestato di partecipazione.

#### FASE 3 - Soddisfazione dei partecipanti

Il livello di soddisfazione è stato rilevato, nel mese di dicembre, con la somministrazione di un questionario inviato per posta elettronica ai partecipanti.

Il giudizio sui docenti è stato complessivamente positivo. Il corso è riuscito a suscitare interesse per le tematiche relative alla comunicazione inclusiva con le persone sorde e a trasmettere informazioni importanti ed utili per il proprio lavoro.

Nel corso del 2020 è stata avviata la nuova pianificazione, mediante l'individuazione delle Strutture dedicate e dei loro destinatari; tuttavia, a causa dell'emergenza sanitaria, l'attività ha subito un arresto. Successivamente, quando le condizioni epidemiologiche hanno consentito una ripresa delle attività, seppur contenuta, il referente del progetto ha cercato di approfondire l'idea di rendere on line la formazione ma ha dovuto desistere di fronte alla difficoltà a tenere i seminari formativi sulla piattaforma Teams a causa della non perfetta corrispondenza tra il parlato ed i sottotitoli automatici.

Nel 2021, pur nella graduale ripresa dell'attività formativa in presenza, l'attuazione del progetto è stata di fatto impedita dall'obbligo per il docente di indossare le mascherine.

Nel 2022 il progetto ha risentito del collocamento in quiescenza di un dipendente facente parte del team.

Pertanto, il progetto non è stato riattivato.

#### **Progetto 3.2.2) Senso Comune – diffusione attività riservate a persone con disabilità**

Il progetto, nato dalla collaborazione tra la Sovrintendenza Capitolina, il DORU e il Dipartimento Tutela Ambientale, si è proposto di sostenere l'accessibilità culturale attraverso la creazione di una rete di informazioni, che, per il tramite dei dipendenti capitolini, potesse favorire la diffusione delle attività previste dalla Sovrintendenza per le persone con disabilità.

Il progetto prevedeva l'invio mensile di una e-mail massiva a tutti i dipendenti di Roma Capitale contenente il calendario delle attività organizzate dalla Sovrintendenza e dedicate alle persone con disabilità. I destinatari delle e-mail, direttamente o indirettamente interessati, potevano rivestire un ruolo attivo di "messaggeri" nei confronti dei cittadini.

Gli obiettivi perseguiti sono stati:

- l'incremento sostanziale del numero di visitatori che intendono usufruire delle iniziative promosse dalla Sovrintendenza Capitolina;
- lo sviluppo o il potenziamento del senso di appartenenza che motiva il personale dipendente a coinvolgere nella partecipazione amici e conoscenti, con o senza problemi di accessibilità;
- la migliore conoscenza da parte dei lavoratori capitolini del notevole patrimonio culturale che, ciascuno per la propria parte, contribuisce a custodire e valorizzare.

Nel 2019 sono state programmate una serie di visite tattili integrate, per vedenti e non vedenti, da svolgersi, nel corso del 2020, ad opera dei curatori archeologi e degli storici dell'arte.



Nel 2020, a causa dello stato epidemiologico, le attività museali in presenza sono state sospese. Per questo, il gruppo di lavoro ha ritenuto opportuno ripensare il progetto, ri-modulandone la finalità e l'obiettivo.

Sulla base di tali presupposti, i referenti hanno sostituito alle visite nei musei dei video e/o audio specifici, nel rispetto dei criteri di accessibilità necessari alle diverse tipologie di utenti.

Nello stesso periodo, il progetto è risultato tra i vincitori del Concorso indetto dalla Regione Lazio ed è stato inserito nel "*Catalogo delle Buone Pratiche Culturali*", Area Benchmarking culturale e qualità - Direzione Regionale Cultura e Politiche Giovanili, pubblicato a luglio 2020

Nel 2021 il gruppo di lavoro ha portato avanti il progetto on line precedentemente descritto.

Nella pratica, l'email massiva è stata redatta secondo i criteri dell'inclusione digitale e trasmessa mensilmente, allegando il file pdf.

Inoltre, sono stati realizzati brevi podcast audio, accessibili e scaricabili, sullo smartphone personale, direttamente dal sito del Museo.

Nel 2022 i referenti hanno continuato nell'attività diffusione delle attività promosse dalla Sovrintendenza. A partire dal mese di luglio, la collaborazione con il Dipartimento Trasformazione Digitale ha consentito di ripristinare l'invio della mail massiva, precedentemente interrotto.

Pertanto, i colleghi di Roma Capitale sono stati nuovamente informati sulle attività della Sovrintendenza dedicate ai visitatori con disabilità visive o uditive, grazie alla realizzazione di percorsi tattili, supporti didattici e visite guidate in Lingua dei Segni.

Riguardo a quest'ultimo punto è stata determinante l'ottima collaborazione, iniziata alla fine del 2021 con il Dipartimento Politiche Sociali e Salute (Direzione Servizi alla persona) e con la Cooperativa sociale onlus "Segni di integrazione-Lazio" che ha permesso di offrire la traduzione LIS in occasione di numerosi laboratori e visite guidate.

Nel rendicontare l'attività svolta nell'ultimo anno, la referente ha dato la propria disponibilità a che il progetto possa proseguire con il supporto del Dipartimento della Trasformazione Digitale, indispensabile ai fini dell'invio massivo e della predisposizione di un sistema di monitoraggio in grado di fornire il dato statistico riferito all'apertura della email di Senso Comune da parte dei colleghi di Roma Capitale.

### **Azione 3.3) Promozione della tutela della dignità delle donne e degli uomini sul lavoro**

#### **Progetto 3.3.1) Istituzione del/della Consigliere/a di Fiducia.**

Il progetto mirava ad istituire la figura della/del Consigliera/e di Fiducia di Roma Capitale che, operando a titolo gratuito, in sinergia e in collaborazione con il CUG, accogliesse ed accompagnasse i dipendenti nel percorso di emersione di eventuali atti discriminatori subiti nell'ambiente di lavoro o che si adoperasse per altri motivi rientranti nei compiti assegnatigli dalla normativa in materia.

Nel 2019 lo strumento deputato alla sua istituzione è stato identificato nell'elaborazione del Codice Etico di Roma Capitale.

La bozza di Codice Etico è stata sottoposta all'attenzione della Commissione delle Pari Opportunità, del Comitato Unico di Garanzia e dell'Assessore al Personale.

Con nota prot. n. GB 82093 del 7/10/2019, il CUG ha espresso parere favorevole, formulando, tuttavia, alcune proposte di modifiche ed integrazioni.

Nel 2020 l'insorgenza e il perdurare dello stato epidemiologico hanno arrestato l'iter, segnando come preminenti altre esigenze.

Nel I semestre del 2021, l'ufficio Pari Opportunità e Smart Working ha aggiornato la bozza di Codice Etico, anche alla luce dei rilievi fatti dal CUG e delle osservazioni avanzate dal Direttore del DORU a cui è stata inviata la nuova bozza.

Nel 2022 la Commissione Pari Opportunità, con nota prot. n. GB/95255 del 9/11/2022, ha chiesto in visione la bozza di Codice Etico.

#### Area d'intervento 4) Conciliazione tempi di vita-lavoro

**Obiettivo 1) Favorire l'adozione di politiche di conciliazione del tempo lavoro, per una migliore ripartizione delle responsabilità professionali e sociali.**

##### **Azione 4.1) Applicazione diritti e strumenti di flessibilità lavorativa**

###### **Progetto 4.1.1) Flessibilità lavorativa**

Il progetto, avente come referenti alcuni lavoratori del Dipartimento Trasformazione Digitale (DTD), si proponeva di implementare la flessibilità oraria, già in uso presso l'Amministrazione, fermo restando il monte ore stabilito da contratto. Prevedeva che i fruitori godessero di flessibilità in entrata, h. 7.30 – 10.00 e fossero, inizialmente, un gruppo ristretto, destinato, però, ad ampliarsi fino ad un massimo di 40 unità. A queste unità si sarebbero aggiunti, poi, alcuni lavoratori, analogamente referenti, che si erano trasferiti nel Dipartimento Partecipazione Comunicazione e Pari Opportunità (DPCPO).

Nel 2019 è iniziata la sperimentazione presso il D.T.D. per il suddetto gruppo ma è emersa la criticità dovuta all'assenza di uno specifico codice di turnazione all'interno del sistema gestionale del personale.

Nel 2020 l'emergenza epidemiologica da Covid 19 e il conseguente ricorso generalizzato al lavoro da remoto hanno precluso la prosecuzione del progetto e, quindi, la risoluzione della criticità accennata.

Nel 2021, nonostante la fase di ripresa parziale delle attività, il referente ha comunicato la mancata riattivazione della sperimentazione, dovuta ai problemi tecnici, precedentemente accennati, che non hanno, tuttavia, trovato adeguata soluzione. Lo stesso referente ha, però, mostrato disponibilità alla ripresa del progetto, anche in vista della ripresa delle attività amministrative in presenza e dell'approvazione del POLA.

Con nota prot. n. GB/71011 del 26/9/2022, la Direzione Disciplina e Tutela del Lavoro, al fine di monitorare l'esito del progetto e di affrontare eventuali criticità, chiedeva al Dipartimento Trasformazione Digitale e alla Direzione Programmazione, Gestione e Controllo della Spesa del Personale del DORU di concordare un incontro.

Acquisita la disponibilità del Dipartimento Trasformazione Digitale e prima di avviare una programmazione condivisa, la Direzione è rimasta in attesa di analoga disponibilità da parte della Direzione Programmazione, Gestione e Controllo della Spesa del Personale, e della valutazione dal Comitato Unico di Garanzia, in merito all'opportunità di confermare, o meno, il progetto nel futuro PAP.

Nel frattempo, anche all'allora Dipartimento Razionalizzazione della Spesa, attualmente Dipartimento Centrale Appalti, era stato presentato il progetto che prevedeva di estendere la flessibilità oraria di 30 minuti, già prevista in entrata, anche in uscita. Ma anche in questa Struttura la sperimentazione è stata interrotta a causa della pandemia.

La referente del progetto, oltre a comunicare la propria disponibilità a riprendere la programmazione dell'attività, ha proposto un'eventuale integrazione al progetto, che consiste nel portare la flessibilità oraria, sia in entrata che in uscita, **da 30 minuti a 1 ora**, in risposta alla sempre più diffusa richiesta di soluzioni che consentano ai dipendenti la conciliazione dei tempi di vita-lavoro.

###### **Azioni 4.1.2) Sperimentare percorsi di lavoro agile – 4.1.3) Prosecuzione/regolamentazione del telelavoro.**

I progetti "lavoro agile" (azione 4.1.2) e "telelavoro" (azione 4.1.3) erano finalizzati ad innestare cambiamenti, in termini di ammodernamento organizzativo e manageriale, nell'intento di avviare processi virtuosi, che avessero un impatto, sia sul benessere dei lavoratori, sia sull'efficacia e l'efficienza loro e dell'attività amministrativa tout court.

A causa del collocamento della generalità dei dipendenti in lavoro agile emergenziale, entrambi i progetti sono stati sospesi, salvo portare a compimento quelli ancora in atto, perché precedentemente attivati.

Il 5/8/2022, la Giunta Capitolina, con Delibera n.290/2022, ha approvato il Piano Organizzativo del Lavoro Agile (POLA). In tale Piano, viene attribuita la facoltà ai Datori di Lavoro di stipulare (a determinate condizioni) con i dipendenti accordi individuali di lavoro appartenenti alla tipologia "Lavoro agile" oppure alla tipologia "Lavoro da remoto". L'Ufficio Pari opportunità e Smart Working ha assunto, nell'ambito dell'attuazione del POLA, il compito di monitorare questo progetto di implementazione delle nuove modalità di lavoro a distanza nell'ambito dell'intera Amministrazione.

Anche a seguito dell'acquisizione del nuovo assetto per il lavoro a distanza, giusto C.C.N.L. - Funzioni Locali, per il triennio 2019-2021, sottoscritto in data 16.11.2022, appare definitivamente superata la distinzione, antecedente alla pandemia, tra progetti di lavoro agile e lavoro da remoto sperimentati su campioni limitati.

Superata tale distinzione, l'attività di monitoraggio si è spostata sull'utilizzo estensivo degli accordi individuali sottoscritti da larga parte dei dipendenti.

#### **Area d'intervento 5) Benessere e salute organizzativa e ambiente di lavoro:**

##### **Obiettivo 1) Migliorare la salute organizzativa e la qualità dell'ambiente di lavoro**

##### **Azione 5.1) Potenziamento dello Sportello di Ascolto**

##### **Progetto 5.1.1) Reinserimento del personale educativo-scolastico dichiarato temporaneamente inidoneo**

Il progetto si proponeva di favorire i processi di cambiamento professionale per il personale educativo dichiarato temporaneamente inidoneo alla mansione per almeno 1 anno, attraverso percorsi di orientamento finalizzati all'accompagnamento nel nuovo contesto professionale.

Nel corso del 2020, a causa dell'emergenza sanitaria da COVID19, 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 dal progetto.

Nel corso del 2021, sempre a causa dell'emergenza sanitaria e dei conseguenti DPCM, che limitavano qualsiasi forma di riunione con più persone, è stato impossibile attivare i percorsi di orientamento di gruppo previsti dal progetto. Si è, però, potuto continuare a svolgere i percorsi di orientamento destinati al personale dichiarato inidoneo permanentemente alla mansione specifica (nota prot. GB/21375 del 23/03/2017).

Le attività orientative di portfolio delle competenze sono state svolte a distanza in forma individuale con l'utilizzo di piattaforme digitali. Complessivamente, sono stati effettuati circa 562 colloqui individuali di orientamento.

In data 30.12.2022 lo Sportello d'Ascolto ha inviato una relazione sullo stato dell'arte dei progetti di competenza. Nella relazione è stato sottolineato il raggiungimento dell'obiettivo del progetto: *"Il percorso di orientamento ha implicato un'accelerazione del reinserimento nel nuovo contesto lavorativo, con l'apertura ad una diversa attenzione nei confronti delle lavoratrici"* riducendo i tempi di inattività del personale interessato e, conseguentemente, *"riducendo anche i costi in termini organizzativi e di risorse umane"*.

Quanto al futuro del progetto, dato che è stato evidenziato come *"Questo tipo di attività sia diventata un servizio stabile offerto sia al personale che per ragioni di salute si trova costretto a dover cambiare mansione lavorativa e sia all'Organizzazione, al fine di ottimizzare la gestione delle risorse umane"*, non se ne propone la prosecuzione nel PAP.

##### **Progetto 5.1.3) Azioni di miglioramento per il benessere lavorativo del personale educativo-scolastico.**

Il progetto aveva come obiettivo, previo sviluppo di reti collaborative con il Dipartimento Scuola, Lavoro e Formazione Professionale e la Scuola di Formazione Capitolina, l'analisi di criticità di tipo relazionale, comunicativo e di lavoro di gruppo del personale educativo e scolastico, e la promozione di forme di monitoraggio sugli interventi migliorativi realizzati dalla struttura competente al riguardo.

Dalla relazione inviata dallo Sportello d'Ascolto in data 25.11.2022 è emerso come, in occasione del contenimento del contagio da Covid 19, si siano manifestate *"esigenze formative finalizzate al contenimento del malessere e della destabilizzazione causata dall'isolamento e da modalità di interazione totalmente nuove"*.

Gli strumenti utilizzati per effettuare il successivo monitoraggio della formazione svolta sono stati gli incontri di verifica e i questionari di gradimento. A seguito di tale monitoraggio, è stato proposto un nuovo piano di aggiornamento triennale finalizzato a sostenere il lavoro di gruppo e una rinnovata progettualità. Lo sportello d'Ascolto ha concluso la sua relazione finale con la considerazione che: *"il progetto ha favorito una maggiore attenzione ai fabbisogni formativi, relazionali e progettuali, avendo messo a fuoco le criticità emerse nel corso di questi ultimi anni e la necessità di rafforzare le competenze del personale dei servizi educativi e scolastici capitolini"*. Pertanto, quest'attività sembra entrata a pieno regime nelle mansioni di istituto dei competenti uffici

del Dipartimento Scuola, Lavoro e Formazione Professionale, perdendo la valenza sperimentale con cui era nata all'interno del PAP.

#### **Progetto 5.1.4) Azioni di miglioramento delle risorse psicosociali nei lavoratori del Corpo della Polizia Locale di Roma Capitale.**

Il progetto prevedeva un'analisi dei fabbisogni relativi allo sviluppo delle competenze trasversali (organizzative, relazionali, comunicative, di fronteggiamento delle situazioni, lavoro di gruppo) degli agenti di Polizia Locale.

Dopo la sospensione, causa emergenza sanitaria, dell'attività di analisi sui fabbisogni del personale, gestita dal Gruppo di Lavoro interno al Corpo di Polizia Locale (costituito con D.D. n.447 del 10/05/2019) con la supervisione dell'Ufficio Sportello di Ascolto, gli obiettivi del progetto stesso sono stati ridefiniti sulla base degli avvenimenti del periodo.

Con nota prot. n. GB/37128 del 10 maggio 2022, pertanto la Direzione Disciplina e Tutela del Lavoro chiedeva riscontro sullo stato di attuazione del progetto, come ridefinito, al Comando Generale del Corpo di Polizia Locale, assicurando la piena disponibilità a fornire chiarimenti e a supportare il progetto, anche con la collaborazione dello Sportello d'Ascolto.

La referente del progetto riferiva, quindi, che, nonostante gli accordi intercorsi nella riunione del 22.3.2022 ed i solleciti, informali e non, il progetto non aveva avuto seguito.

#### **Area d'intervento 6) Integrazione e valorizzazione delle competenze**

##### **Obiettivo 1) Integrare le competenze dei dipendenti attraverso l'attivazione di procedimenti trasparenti di valorizzazione delle professionalità dei medesimi.**

##### **Azione 6.1) Valorizzazione delle competenze dei dipendenti**

##### **Progetto 6.1.1) Piattaforma L.I.S.A. - Banca delle competenze**

Il progetto, come originariamente concepito, era volto a valorizzare le competenze dei dipendenti capitolini attraverso la costituzione di una piattaforma L.I.S.A. (*Learn Intelligent Smart Administration*) e a consentire al dipendente di inserire autonomamente i propri dati e il proprio profilo professionale e curricolare. Tali informazioni sarebbero andate ad alimentare una banca-dati a cui gli uffici autorizzati avrebbero potuto accedere al fine di individuare eventuali risorse con competenze specifiche.

Poiché tale progetto presentava analogie con il neonato progetto "Fascicolo del dipendente", è emersa l'idea di farlo confluire in quest'ultimo, in maniera da ampliarne le funzionalità.

Pertanto, nel corso del 2021 l'Ufficio Gesper ha lavorato alla messa in opera delle innovazioni richieste, la cui messa in produzione richiedeva, tuttavia, il confronto tra le Direzioni competenti del DORU in merito all'individuazione dell'Ufficio competente alla sua implementazione ed al suo utilizzo.

Pertanto, in data 26/9/2022 è stato chiesto, con nota prot. n. GB/71016, al Direttore della Direzione Programmazione, Gestione e Controllo della Spesa del Personale del DORU di concordare la data di un incontro per individuare le soluzioni più funzionali all'implementazione del progetto in parola.

Acquisita da parte della Direzione Programmazione Gestione e Controllo della Spesa del Personale, sia la comunicazione di aver provveduto al collaudo del sistema di reportistica, sia la disponibilità per un confronto mirato a definire le tempistiche di avvio in produzione della nuova piattaforma, la Direzione è in attesa di conoscere il parere del CUG sull'opportunità di inserire, o meno, tale progetto nel futuro PAP.

##### **Progetto 6.1.2) Azione Video storytelling per raccontare le attività dell'amministrazione**

Il progetto si proponeva di narrare, mediante video di breve durata, alcune delle attività amministrative.

Destinatari diretti erano i cittadini, rispetto ai quali la finalità era quella di contribuire a migliorare l'immagine che essi avevano dell'Ente in genere e della efficienza lavorativa dei suoi dipendenti.

Destinatari indiretti, invece, erano innanzitutto, i lavoratori e le lavoratrici coinvolti nei video rispetto ai quali la finalità era quella di far prendere visione del proprio operato, in modo che potessero individuare, con la giusta

distanza, eventuali ambiti o aspetti da modificare e/o rivedere. Rispetto a tutti agli altri dipendenti, invece, la finalità del progetto era quella di porli a conoscenza delle attività narrate in modo da potersene servire secondo le procedure descritte, qualora i casi descritti, fossero rivolti anche a loro.

Nel corso del 2019 il referente aveva realizzato due video, entrambi di pubblicità dei seguenti progetti PAP: 1. Senso Comune, 2. Potenziamento dello Sportello d'Ascolto dei lavoratori di Roma Capitale. L'uno è circolato, l'altro ha subito un arresto per l'insorgenza di problematiche di natura organizzativa.

Nei primi mesi del 2020 è proseguita l'attività. Complessivamente, tra il 2019 e il 2020 sono stati realizzati 81 video, tra i quali quelli sulla formazione professionale.

Il referente del progetto, al fine di dare continuità all'attività svolta, aveva in programma di individuare lavoratori/trici interessati al progetto, a cui trasmettere il know how necessario ma l'insorgenza della pandemia ne ha, di fatto, precluso l'attuazione.

Nel 2021 il perdurare dell'emergenza sanitaria da Covid 19 ha precluso la ripresa delle attività a cui si è aggiunta anche la collocazione in quiescenza del referente del progetto stesso.

Nel 2022 è stata inviata ai Direttori della IV e V Direzione del Gabinetto del Sindaco la nota prot. n. GB/60927 del 8/8/2022, in cui si chiedeva di supportare l'attività inerente il progetto, individuando una risorsa che potesse continuare il lavoro del referente collocato in quiescenza.

In risposta alla suddetta nota, la V Direzione del Gabinetto del Sindaco individuava, con nota prot. n. 625575, la risorsa richiesta; in seguito, il nuovo gruppo di lavoro ha sottoposto all'attenzione della Direzione Disciplina e Tutela del Lavoro un nuovo video realizzato per documentare l'attività dello Sportello d'Ascolto. Il video è stato validato ed è pubblicato all'interno del portale dei dipendenti.

### **Progetto 6.1.3) Azione Sperimentando IN COMUNE**

Insegnanti ed educatrici, già formate presso il Dipartimento di Neuroscienze, trasferiscono le loro competenze nell'ambito del Municipio II – (a cura dell'Ufficio Pari Opportunità).

Il progetto era nato per trasferire il sapere e le competenze acquisite dalle Insegnanti/educatrici, distaccate presso il Dipartimento di Neuroscienze dell'Università "La Sapienza", nell'ambito delle scuole/nidi. In prima battuta, in quelli con sede presso il territorio dell'Azienda Sanitaria Locale Roma 1, poi, in considerazione degli esiti, nei territori delle altre due ASL romane. L'obiettivo era la promozione, attraverso la trasmissione di pratiche già sperimentate, del benessere e della salute organizzativa del personale educativo-scolastico che si occupa dei giovani utenti della scuola dell'infanzia ed, in particolar modo, di quelli con bisogni educativi speciali (BES) oltre che il miglioramento delle procedure operative e della qualità del servizio.

A tal fine, era stato costituito un Tavolo di lavoro tra le stesse referenti, i rappresentanti del Dipartimento dei Servizi Educativi e Scolastici, quelli del DORU e dell'Assessorato alla Scuola.

Nel 2020 l'emergenza epidemiologica ha determinato la sospensione dell'attività educativo-formativa in generale e l'arresto del progetto.

Nel 2021, nel corso di riunioni con la competente Direzione del Dipartimento SES e una rappresentante dell'Assessorato, è emerso che il progetto presentava delle criticità, sia rispetto alla possibilità per le insegnanti interessate di fruire dell'istituto del distacco, sia rispetto all'identificazione delle scuole destinatarie dell'intervento.

La proposta dirigenziale è stata quella di prevedere, innanzitutto, l'uso delle ore di formazione. Conseguentemente si è stabilito che si sarebbero usate, innanzitutto 20 ore, nella disponibilità del personale insegnante, suddivise in 10 ore del monte ore di programmazione e 10 ore del monte ore di formazione.

I corsi si sarebbero svolti, in via sperimentale, durante l'anno scolastico 2021/2022, presso la Scuola dell'Infanzia A. Saffi, ubicata nel Municipio II.

Nel 2022 sono stati realizzati i laboratori finalizzati alla trasmissione di buone pratiche per le insegnanti e, successivamente, è stato somministrato alle insegnanti/educatrici il relativo questionario.

## 6. Il processo di redazione della Relazione sulla performance

In questo capitolo vengono sinteticamente rappresentate gli aspetti più rilevanti del processo di redazione della Relazione sulla performance, quale documento di conclusione del ciclo della performance.

A tal riguardo occorre preliminarmente evidenziare gli impatti che la riforma avviata dal D.L. 80/2021, convertito con modificazioni nella Legge 113/2021 che ha introdotto il PIAO quale unico documento di programmazione integrata delle Amministrazioni Pubbliche.

Le caratteristiche del PIAO in termini di struttura e contenuti del documento di programmazione, influenzano giocoforza anche quelle della Relazione sulla performance che è chiamata a rendicontarne i risultati conseguiti.

Per quanto sopra rappresentato i contenuti della relazione, con particolare riferimento ai risultati raggiunti nel corso del 2022, dovranno essere letti in stretta relazione ai risultati pianificati nella sezione 2 "Valore Pubblico, Performance, Anticorruzione e Trasparenza del PIAO 2022-2024".

### 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 nella sopra richiamata sezione 2 del PIAO, è il prodotto del lavoro coordinato e congiunto di tutte le strutture organizzative di Roma Capitale.

L'attività di predisposizione del documento, a cura della Struttura di Supporto al NIV – Valutazione della performance (di seguito STS), operante in seno alla Direzione Generale, 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 Direzione 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 Piano dettagliato degli Obiettivi, che è allegato e parte integrante del PIAO.

Tali risultanze sono trasmesse alla STS 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 Controlli di Legittimità e Regolarità amministrativa, Trasparenza e Anticorruzione del Segretariato Generale, in ordine al grado di attuazione da parte delle strutture delle misure definite nella sotto-sezione 2.3 Rischi Corruttivi e Trasparenza del PIAO.

Le risultanze di detto monitoraggio, come noto, oltre ad essere determinanti per la Relazione, sono indispensabili per la misurazione e valutazione della performance.

Elemento centrale per l'istruttoria finalizzata alla misurazione e valutazione della performance organizzativa ed individuale, nonché alla predisposizione della Relazione è il bagaglio informativo acquisito da tutte le strutture capitoline, ad esito della circolare sulla rendicontazione della performance emanata annualmente dalla Direzione Generale.

Grazie a tale strumento si ottengono informazioni in ordine al grado di raggiungimento degli obiettivi gestionali di struttura e trasversali, si acquisiscono i valori degli indicatori delle attività quotidianamente svolte dalle strutture per l'erogazione dei servizi al cittadino, nonché le valutazioni comportamentali.

Ultimo, ma non meno importante, è risultato 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 determinanti 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 l'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 Direzione Controlli di Legittimità e Regolarità amministrativa, Trasparenza e Anticorruzione 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, permane ancora la necessità di dare maggior rilevanza agli esiti del controllo di gestione e del controllo degli equilibri finanziari nell'ambito del ciclo 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.

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.

Il NIV, 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.

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 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.

Il NIV, 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 Criticità e aree di miglioramento 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 2022.

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 2022 la pianificazione ha fatto registrare le seguenti tempistiche: Il DUP 2022 – 2024 e il correlato Bilancio di previsione finanziario 2022 – 2024 sono stati approvati, rispettivamente, con deliberazioni di Assemblea Capitolina n. 8 del 21 gennaio 2022 e n. 9 del 25-26 gennaio 2022; il PEG 2022 – 2024, approvato a partire dall'esercizio 2022 limitatamente alla parte finanziaria, con deliberazione di Giunta Capitolina n. 109 del 7 aprile 2022, il PIAO 2022 - 2024 approvato con deliberazione di Giunta Capitolina n. 221 del 24 giugno 2022. Nel PIAO si è fatto espresso rinvio alle misure previste nel PTPCT 2022 – 2024 di Roma Capitale, approvato con deliberazione di Giunta Capitolina n. 139 del 29 aprile 2022.

Per quanto concerne la fase del monitoraggio, le verifiche condotte dalle strutture sullo stato di attuazione dei programmi di competenza, hanno reso necessaria l'adozione della variazione di PIAO formalizzata con la Deliberazione di Giunta Capitolina n. 362 del 2 novembre 2022.

La fase di rendicontazione dei risultati 2022 ha preso avvio solo a marzo 2023 con la richiesta inoltrata a tutte le strutture capitoline e si è conclusa a maggio 2023.

Appare evidente che rispetto al passato permangono le criticità 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 da tale modello organizzativo, 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.

Premesso quanto sopra, 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 PIAO rappresentati in modo integrato 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.

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 PdO allegato al PIAO e, limitatamente agli ambiti di trasparenza e anticorruzione, nella sotto-sezione 2.3 del PIAO, a cui lo stesso PdO rinvia.

Con riferimento al processo di Programmazione-Pianificazione 2022-2024 si registra un progressivo miglioramento in termini di integrazione e allineamento dei documenti che formalizzano i vari livelli del processo, nonché della qualità dei contenuti della pianificazione esecutiva.

Da quest'ultimo punto di vista, si può presumere che abbia avuto un possibile impatto positivo il documento tecnico prodotto dalla Direzione Generale "Linee guida per la corretta declinazione degli obiettivi gestionali, nel quale sono stati forniti alle strutture i criteri e indirizzi per una più corretta formulazione degli obiettivi gestionali.

2) Anche la fase di **monitoraggio infrannuale** dello stato di attuazione delle attività ha registrato nel 2022 evoluzioni positive.

Il Direttore Generale ha dettato gli indirizzi finalizzati alla predisposizione del Piano degli obiettivi 2022 – 2024, 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 PdO, 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 2022, alla luce degli esiti del monitoraggio condotto sullo stato di avanzamento delle attività pianificate nel PdO alla data del 30 settembre, 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 una variazione del PdO allegato al PIAO approvata con Deliberazione di Giunta Capitolina n. 362 del 2 novembre 2022.

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 Direzione Generale sono acquisite le consuntivazioni e le attestazioni relative al grado di conseguimento degli obiettivi del PdO, 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 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 precedente ciclo della performance.

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.

Altra 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).

Rispetto ai punti di debolezza del ciclo sopra richiamati ed evidenziati dallo stesso NIV nella [Relazione sul Funzionamento Complessivo del Sistema di Valutazione, Trasparenza e Integrità dei Controlli Interni e Ciclo performance 2022](#), è opportuno tuttavia evidenziare anche gli aspetti salienti del percorso evolutivo intrapreso da Roma capitale nel corso dell’ultimo periodo.

Il processo avviato a partire dal 2022 dall’Amministrazione ha interessato diversi ambiti del ciclo della performance: le innovazioni riguardano infatti il modello organizzativo, la regolamentazione del ciclo nel suo complesso, nonché il miglioramento di alcune specifiche fasi del ciclo stesso.

– **Per quanto riguarda le modifiche al modello organizzativo**, apportate dal nuovo vertice politico con La Deliberazione di Giunta Capitolina n. 306/2021, ai fini del miglioramento del ciclo della performance, rilevano in particolare l’istituzione del *Dipartimento Pianificazione Strategica e PNRR* e del *Dipartimento Customer Care*.

Il Dipartimento Pianificazione Strategica e PNRR, concepito come la Struttura di coordinamento e monitoraggio del processo di programmazione strategica d’Ente, con particolare riferimento alle misure e agli interventi previsti nel PNRR di Roma Capitale, può svolgere un ruolo fondamentale, a supporto della Direzione Generale e del vertice politico, nel garantire la piena attuazione del programma politico e del PNRR stesso.

Il Dipartimento Customer Care è stato istituito, colmando un vuoto organizzativo che l’Ente scontava da qualche anno, con la dichiarata finalità di realizzare una costante misurazione della soddisfazione degli utenti attraverso richieste di feedback e indagini di CSI su tutti i servizi erogati dall’Amministrazione Comunale e dalle aziende del Gruppo Roma Capitale. Dovrà inoltre garantire la gestione ottimale dei rapporti con i Cittadini, attraverso la gestione integrata e lo sviluppo di canali di contatto dedicati (sportelli fisici, call center, web-social).

Il Dipartimento, in considerazione delle competenze ad esso sono attribuite, potrà fornire un supporto fondamentale nell'ottica dell'implementazione degli strumenti della valutazione partecipativa, garantendo un progressivo allineamento del Sistema di Roma Capitale alle prescrizioni del D.lgs. 74/2017.

Tali azioni testimoniano l'intenzione dell'ente di concentrare ulteriormente l'attenzione nei riguardi dell'utenza al fine di orientare sempre di più l'azione amministrativa e gestionale alla soddisfazione dei bisogni e delle necessità della cittadinanza. In relazione alle modalità di misurazione della performance organizzativa di struttura, attraverso la rilevazione del grado di attuazione degli obiettivi assegnati alle singole strutture e a quelli trasversali a tutte le componenti organizzative, l'area più importante di miglioramento riguarda la qualità della pianificazione esecutiva.

Altro intervento volto a garantire maggior attenzione nei riguardi dei bisogni dei cittadini concerne l'introduzione e la messa a regime della Piattaforma Citizen Relationship Management (CRM). Detto Sistema integra in un unico canale le comunicazioni riguardanti segnalazioni, reclami, suggerimenti, apprezzamenti, solleciti, richieste di informazione e assistenza, consentendo a consuntivo di avere a disposizione un ampio spettro di informazioni (numero, contenuto, tipologia, canale di presentazione, strutture destinatarie, motivi di chiusura, tempi di risposta al cittadino, passaggi dell'istanza tra i vari uffici e le varie strutture, percentuali di profilatura e classificazione delle istanze da parte delle strutture capitoline, organizzazione interna ecc..) che aiuteranno l'Amministrazione nella definizione degli interventi di miglioramento dei servizi resi.

La piattaforma inoltre è in grado di fornire precisi indicatori sulla qualità dei servizi erogati anche attraverso il monitoraggio delle tempistiche di conclusione dei procedimenti, per quanto specificamente concerne le tipologie di istanze iscritte a sistema.

– Oltre alle predette modifiche organizzative, l'Ente ha ritenuto di dar corso ad alcune azioni ritenute prioritarie ai fini del miglioramento del ciclo della performance 2022. L'esame complessivo del ciclo di valutazione della performance riferito agli anni 2020 e 2021 ha fatto emergere alcuni elementi critici, si è ritenuto necessario implementare il Sistema.

A tal riguardo è stata avviata **la revisione dell'attuale disciplina del ciclo della performance**, apportando modifiche che garantiscano un maggior allineamento del regolamento alla normativa vigente e che, allo stesso semplifichino e migliorino il sistema di misurazione e valutazione.

**a)** In primo luogo, è stato dato inizio alla ridefinizione dell'architettura del ciclo della performance delineata dalla D.G.C. 162/2018. Al riguardo lo stesso NIV ha ritenuto opportuno intervenire per semplificare la struttura del quadro regolamentare, superando l'attuale ripartizione del sistema sui tre livelli prevista dall'art. 1 della Deliberazione.

**b)** altro importante obiettivo è quello di rivedere la disciplina in modo da avere nel nuovo testo la regolamentazione complessiva del sistema di misurazione e valutazione di Roma Capitale, includendo sia il sistema di valutazione definito ad hoc per le figure di Alta Direzione dell'Ente e adottato nel 2020, sia le regole ed i criteri che governano la valutazione del personale dipendente.

Il nuovo testo regolamentare è stato inoltre modificato alla luce delle novità previste nel D.L. 80/2021, convertito nella Legge 6 agosto 2021, n. 113 che ha introdotto il Piano Integrato di Attività ed Organizzazione (PIAO) quale nuovo documento di programmazione integrata delle attività nei vari settori dell'Ente, in sostituzione dei Piani che attualmente formalizzano le programmazioni di settore (Piano della Performance, Piano Triennale di Prevenzione alla corruzione e per la Trasparenza, Piano Organizzativo del Lavoro Agile ecc...)

A questo riguardo si è ritenuto inoltre opportuno rivedere le prerogative dell'OIV di Roma Capitale, trasformando l'Organismo in Nucleo di Valutazione.

La ragione di tale modifica risiede essenzialmente nella volontà manifestata da Roma Capitale di esercitare l'autonomia decisionale riconosciuta dalla legge in questa materia, al fine di valorizzare le peculiarità della propria organizzazione, ispirandosi nell'individuazione delle competenze da attribuire al NIV ai principi previsti dalla legge.

Pertanto, nel testo proposto, sono state ridefinite le funzioni e le prerogative del Nucleo di Valutazione, anche al fine di rispondere in modo più tempestivo ed efficace agli adempimenti connessi all'introduzione del Piano

Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) di cui all'art 6 della Legge 6 agosto 2021, n. 113 di conversione del D.L. n. 80/2021 "Misure urgenti per il rafforzamento della capacità amministrativa delle pubbliche amministrazioni funzionale all'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e per l'efficienza della giustizia"; Il Nucleo Indipendente di Valutazione proseguirà, peraltro, a svolgere tutti quei compiti che la legge ed il Regolamento dell'Ente assegnano alla competenza specifica dell'O.I.V.

– In relazione ad aspetti più tecnici e metodologici del ciclo della performance, il NIV nella relazione all'uopo predisposta ha posto in evidenza alcune aree di miglioramento collegate alla fase di programmazione-pianificazione, nonché all'attività di misurazione e valutazione della performance.

**a)** Per quanto attiene alla fase della pianificazione, Il Nucleo nello svolgimento della sua attività di verifica del grado di conseguimento degli obiettivi del 2021, ha potuto appurare che in non rari casi gli obiettivi oggetto di rilevazione, presentavano una pianificazione delle attività ed un correlato indicatore di risultato, non sempre coerenti con la finalità dell'obiettivo.

A tal fine, in ottica di progressivo miglioramento della qualità della pianificazione operativa e gestionale, ha auspicato che da parte dei vertici dell'Ente giungano indicazioni più specifiche alle strutture circa la corretta e coerente pianificazione gestionale.

Occorre concentrare l'attenzione alla fase di negoziazione degli obiettivi, affinché gli obiettivi stessi risultino: - sfidanti ed effettivamente strumentali e funzionali alla realizzazione degli obiettivi organizzativi. - pianificati in modo più coerente con il risultato che si vuole ottenere e con gli obiettivi operativi dai quali derivano, nonché correlati a indicatori e valori di target adeguati a permettere la misurazione e la valutazione del valore pubblico generato.

Sulla base delle indicazioni del NIV, la Direzione Generale, in vista dell'avvio della pianificazione esecutiva 2022 – 2024 ha predisposto un documento ad hoc da trasmettere a tutte le Strutture capitoline, che detta le linee-guida per la corretta pianificazione degli obiettivi. Il documento, nello specifico, focalizza l'attenzione sull'importanza della corretta pianificazione delle attività e della scelta dell'indicatore, condizioni imprescindibili per una corretta definizione dell'obiettivo gestionale.

I miglioramenti relativi alla fase della misurazione della performance vanno in primo luogo perseguiti In relazione alla verifica del raggiungimento dei risultati programmati in modo strettamente connesso al soddisfacimento dell'interesse dei destinatari dei servizi e degli interventi.

In tale settore si ritiene che un contributo determinante possa essere fornito dall'attività svolta dal sopracitato Dipartimento Customer Care nella direzione dell'ampliamento dello spettro dei servizi sottoposti alle rilevazioni di qualità percepita, nonché dell'attivazione di un attendibile sistema di misurazione della qualità erogata, anche al fine di dare attuazione alle prescrizioni normative in materia di partecipazione della cittadinanza agli esiti del processo di valutazione.