

# REPORT FINALE

## LA CITTA' METROPOLITANA DI ROMA E LA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - MAPPATURA ATTIVITA'

Il questionario, finalizzato a monitorare quanto il nostro Ente realizza (o ha realizzato) sul tema della qualità del servizio erogato, è stato somministrato a numero 46 tra servizi e dipartimenti e/o Uffici centrali dell'Ente. La percentuale di risposte ottenute è pari all'82,6%, risultato ampiamente confortante considerando che il questionario inviato richiedeva un tempo per la compilazione non sempre compatibile con il quotidiano carico di lavoro caratteristico dei dipartimenti o servizi destinatari del questionario medesimo stante anche la scarsità delle risorse del personale.

Il questionario è suddiviso in 3 sezioni di seguito elencate:

- **Certificazioni di qualità;**
- **Carta dei servizi**
- **Indagini di qualità**

### **SEZIONE 1: Certificazioni di qualità**

Rispetto alla domanda *“La struttura da Lei diretta, possiede una certificazione di qualità?”*, soltanto il **Dipartimento VI** ha dato una risposta positiva. Le certificazioni ISO 9001:2008 in possesso del Dipartimento suddetto sono state richieste nel corso del 2017 per i seguenti procedimenti amministrativi:

- Pianificazione progettazione e gestione della mobilità per lo sviluppo sostenibile;
- Pianificazione e progettazione delle opere pubbliche;
- Progettazione, realizzazione e diffusione di sistemi informativi territoriali
- Attività istituzionale, mobilità e autotrasporto merci e persone (autorizzazione, abilitazione, vigilanza)

In relazione alla domanda *“Nel prossimo futuro (da qui al prossimo anno) ha intenzione di chiedere certificazioni di qualità?”* le risposte positive sono state registrate in corrispondenza anche questa volta del solo Dipartimento VI (Servizio geologico e difesa del suolo, e Pianificazione territoriale) di tipo UNI EN ISO, per i seguenti procedimenti:

- Rilascio nulla osta e autorizzazioni;
- Rilascio provvedimenti autorizzativi vincolo idrogeologico e utilizzazioni agroforestali; contratti pubblici di lavori, servizi e forniture; gestione risorse strumentali protezione civile;
- Verifiche di compatibilità degli atti di pianificazione urbanistica, Pianificazione territoriale generale e di settore

Riassumendo, nell'Ente solo un dipartimento, il VI, possiede una certificazione di qualità e ha intenzione di chiederne altre.

## **SEZIONE 2: Carta dei servizi**

L'analisi dei dati ha rilevato che nessun Dipartimento e/o servizio ha mai elaborato o possiede una Carta dei servizi. Solo un Dipartimento III "Servizi per la formazione e il lavoro", ha dato risposta positiva alla domanda *"Nel prossimo futuro (da qui al prossimo anno) si ha intenzione di redigere una o più Carte dei Servizi?"* relativamente *"A tutti i procedimenti riguardanti la formazione individualizzata relativa al sistema duale, che, come noto, rappresenta una novità nel panorama dell'alternanza tra formazione e lavoro.*

## **SEZIONE 3: Indagini di qualità**

Per quel che concerne le Indagini di qualità, la percentuale di risposta è decisamente più elevata. Su 38 rispondenti al questionario più della metà, il 52,6%, ha risposto positivamente alla domanda *"La struttura da Lei diretta, ha avviato nell'anno in corso o negli anni passati indagini sulla qualità percepita dagli utenti interni e/o esterni (cosiddetta customer satisfaction ?)"*.

Inoltre, in relazione all'indagine di qualità più recente in ordine temporale, il 37% circa si è avvalso del supporto tecnico-metodologico dell'Ufficio metropolitano di statistica mentre solo per 4 procedimenti i risultati delle indagini sono stati inseriti come indicatori PEG.

Infine, per il 2018 (anno in corso al momento della rilevazione) ben 11 Servizi dell'ente hanno espresso la volontà di realizzare indagini di qualità e, di questi, l'81,2% ha asserito di voler inserire i risultati dell'indagine di qualità come indicatori di PEG.

**Tabella 1: Procedimenti che sono stati oggetto di indagine di Customer Satisfaction nei servizi della Città metropolitana di Roma Capitale**

SERVIZIO O UFFICIO DI DIREZIONE:	Procedimento 1	Procedimento 2	Procedimento 3	Procedimento 4
Dip I Servizio 1	Rilevazione presenze - attuazione nuovo orario di lavoro	Diffusione codice comportamento	Gestione assenze tutela genitorialità	
Dip I trattamento economico del personale e sviluppo del personale	corsi di formazione			
Dip I Trattamento economico e previdenziale del personale	corsi di formazione			
Dip I Ufficio dotazione organica	Asilo Nido aziendale			
Dip III - Servizio 1 - Politiche del lavoro e servizi per l'impiego	iscrizioni presso il CPI	preselezione	obbligo formativo	procedura ex art. 16 L. n. 56/87
Dip IV - Direzione	autorizzazioni allo scarico di acque reflue	autorizzazioni alle emissioni in atmosfera	iscrizioni nel registro impianti che recuperano rifiuti in procedura semplificata	procedimenti ambientali gestiti mediante sportello telematico
Dip IV Aree protette, tutela della flora e della biodiversità	Analisi delle minacce nell'area protetta Palude di Torre Flavia			
Dip IV Servizio 3	Emissioni in atmosfera, autorizzazione in procedura ordinaria	Emissioni in atmosfera, autorizzazione in via generale e per pulitintolavanderie a ciclo chiuso	Emissioni in atmosfera, dichiarazione attività in deroga	Emissioni in atmosfera, non emissione fiumi (NEF)
Dip IV Servizio 5	Visite guidate all'interno delle aree protette	Visite guidate all'interno delle aree protette	Visite guidate all'interno delle aree protette	Visite guidate all'interno delle aree protette
Dip V Servizi alle imprese e Sviluppo locale	Erogazione corsi di autoformazione	Partecipazione manifestazioni esterne	Organizzazione eventi	
Dip V Ufficio di Direzione Lotta all'usura e tutela del consumatore	Sportelli per la tutela dei consumatori	Sportelli per la tutela dei consumatori presso i comuni della Città metropolitana di Roma Capitale		
Dip VI Geologico e difesa del suolo, protezione civile in ambito metropolitano	Seminari Informazione e sensibilizzazione degli operatori calamità naturali e pericolosità amb.li			
Dip VI Geologico e difesa del suolo, protezione civile in ambito metropolitano	Seminari informativi rischi territoriali			

SERVIZIO O UFFICIO DI DIREZIONE:	Procedimento 1	Procedimento 2	Procedimento 3	Procedimento 4
Dip VI Servizio 2 - Servizi per la mobilità e i trasporti	Esame iscrizione ruolo conducenti	Tavolo coordinamento acque interne		
Dip VI Sistema Direzione GIS	Elaborazione dati e produzione cartografica			
Dip VIII	edilizia scolastica			
Polizia Locale Sala Operativa, servizi istituzionali e Coordinamento dei Dist.ti territoriali Distretto Roma Nord	indagine quantitativa autorizzazioni e controlli in materia ambientale			
U.C. Sviluppo strategico e coordinamento del territorio metropolitano - Direzione	Indagine conoscitiva sui servizi erogabili dall'Ente ai comuni del territorio			

