



Città metropolitana
di Roma Capitale



Ufficio metropolitano
di Statistica

Questionario sui servizi della Stazione Unica Appaltante e Soggetto Aggregatore– Città metropolitana di Roma

Report statistico

Giugno 2019

Introduzione

L'Ufficio metropolitano di statistica ha fornito assistenza tecnico-metodologica all' Ufficio Centrale "Sviluppo strategico e coordinamento del territorio metropolitano – Soggetto Aggregatore per le procedure di affidamento per gli enti locali del territorio metropolitano" finalizzata alla costruzione di un questionario ad hoc denominato **"Questionario sui servizi della Stazione Unica Appaltante e Soggetto Aggregatore"**.

A fine 2018, è stata condotta un'indagine finalizzata a conoscere il grado di soddisfazione dell'utenza relativamente ai servizi offerti mediante la Stazione Unica Appaltante e il Soggetto Aggregatore della Città metropolitana di Roma Capitale.

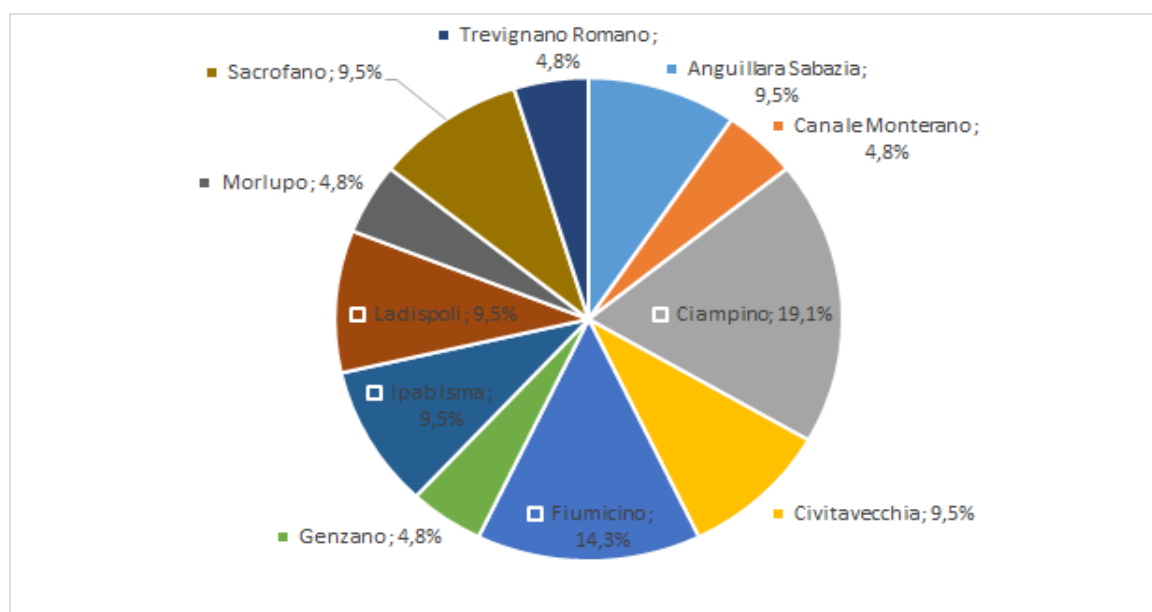
La modalità di rilevazione scelta è stata la consegna del questionario *brevi manu*. Sono stati raccolti 21 questionari, somministrati agli Enti locali aderenti alla Stazione Unica Appaltante (di seguito SUA) e al Soggetto Aggregatore della Città Metropolitana di Roma Capitale, inseriti manualmente sulla piattaforma *Lime Survey*. L'Ufficio metropolitano di Statistica ha provveduto all'elaborazione dei dati raccolti e alla produzione di questo report finale.

1. Dati del referente

Il questionario è articolato in cinque sezioni. La prima, relativa ai **"Dati del Referente"**, è costituita da un gruppo di domande utili per delineare il profilo dei rispondenti.

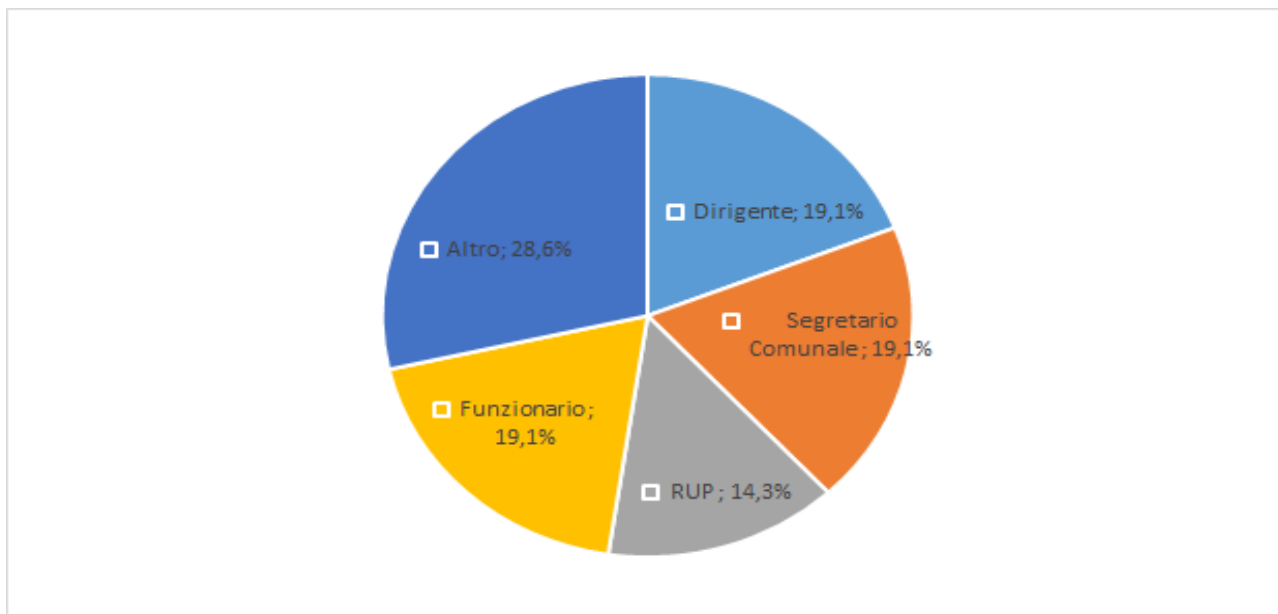
Da una prima analisi dei dati è emerso che l'insieme dei rispondenti al questionario è pari a 11 enti locali su 26 complessivi aderenti alla SUA, pari percentualmente al 42,3%, anche se il numero di questionari raccolti ammonta complessivamente a 21. Questo perché per alcuni comuni più rappresentanti hanno compilato il questionario, così come rappresentato nel grafico che segue:

Graf.1 - Composizione percentuale del numero di rispondenti rispetto all'Ente locale di riferimento.



Rispetto al ruolo ricoperto nell'Ente di appartenenza, si rileva che il 19,1% dei rispondenti è un dirigente, il 19,1% un Segretario comunale, il 19,1% un funzionario, il 14,3% un Rup e il restante 28,6% ricopre un ruolo non meglio specificato.

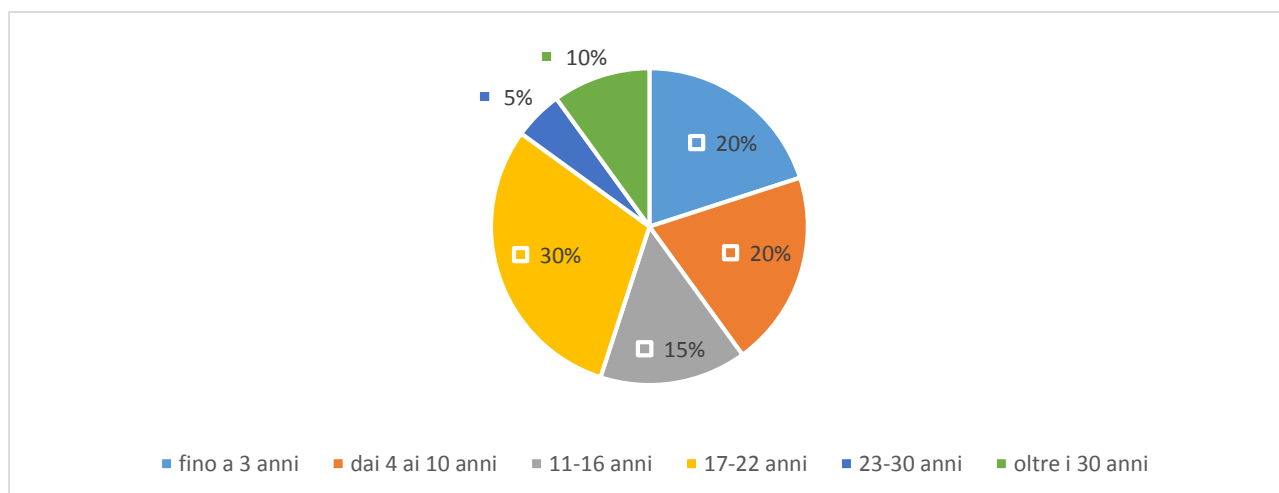
Graf.2 - Composizione percentuale del numero di rispondenti rispetto al ruolo ricoperto nell'Ente di appartenenza



Altro dato rilevato è quello relativo al numero di anni di collaborazione tra l'Ente aderente e la Stazione Unica Appaltante. Il 36,4% dei rispondenti ha aderito alla SUA da 1 anno, il 18,2% da 2 anni, il 18,2% da 3 anni e il restante 27,3% da 4 anni.

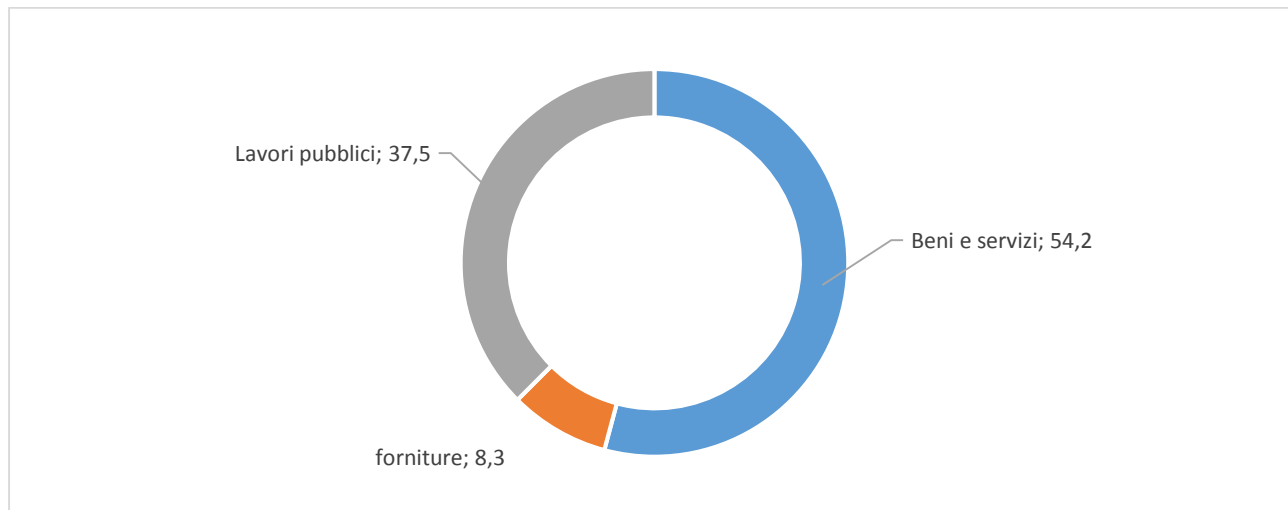
Per quanto concerne gli anni di esperienza nel settore delle gare, i rispondenti risultano così distribuiti tra le varie fasce di età: il 20% fino a 3 anni e dai 4 ai 10 anni, il 15% tra gli 11 e i 16 anni di esperienza, il 30% tra i 17 e i 22 anni, il 5% tra i 23 e i 30 anni e il 10% con oltre 30 anni di esperienza. La classe modale, quella che annovera cioè il maggior numero di rispondenti, è quindi quella compresa tra i 17 e i 22 anni di esperienza nel settore delle gare.

Graf.3 - Composizione percentuale del numero di rispondenti rispetto agli anni di esperienza nel settore delle gare.



Per quel che riguarda il settore prevalente nel quale ogni rispondente si è occupato di gare negli ultimi 12 mesi, la percentuale più alta, il 54,2%, si rileva in corrispondenza del settore dei beni e servizi, seguito da quello dei Lavori Pubblici (37,5%) e da quello delle Forniture con una percentuale residuale pari all'8,3%.

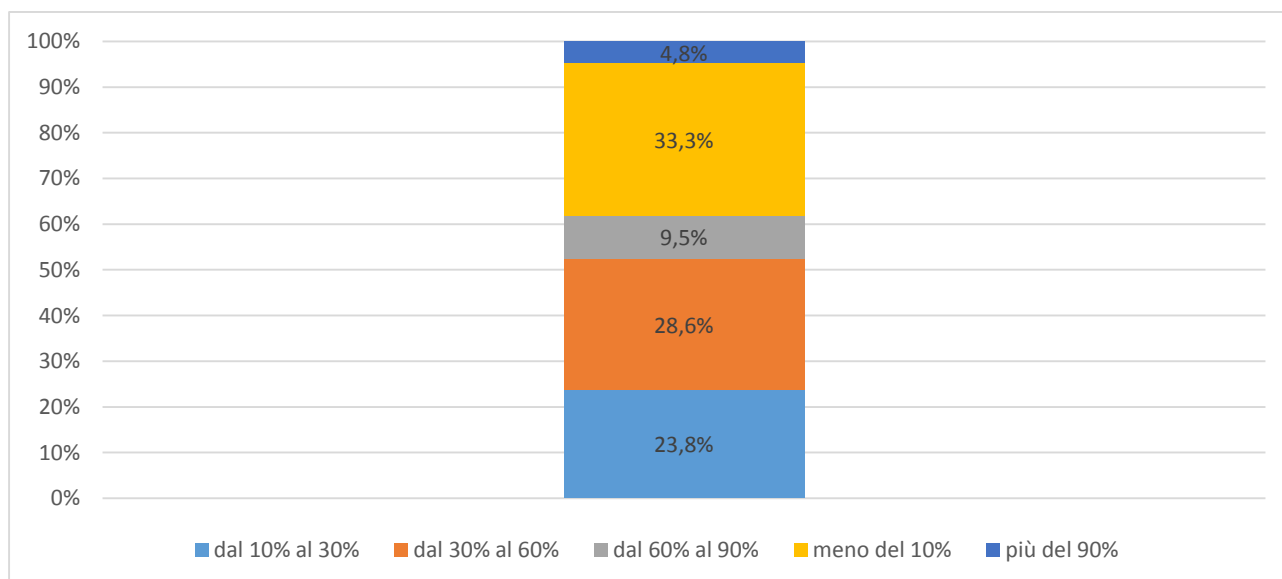
Graf.4 - Composizione percentuale del numero di rispondenti rispetto al settore prevalente delle gare.



Rispetto alla percentuale di gare svolte con la SUA-SA sul totale delle gare bandite dagli Enti considerati, i risultati sono stati i seguenti:

- ✓ il 33,3% ha dichiarato di aver svolto con la SUA-SA meno del 10% di tutte le gare bandite;
- ✓ il 28,6% ha dichiarato di aver svolto con la SUA-SA dal 30% al 60% di tutte le gare bandite;
- ✓ il 23,8% ha dichiarato di aver svolto con la SUA-SA dal 10% al 30% di tutte le gare bandite;
- ✓ il 9,5% ha dichiarato di aver svolto con la SUA-SA meno dal 60% al 90% di tutte le gare bandite;
- ✓ il 4,8% ha dichiarato di aver svolto con la SUA-SA più del 90% di tutte le gare bandite.

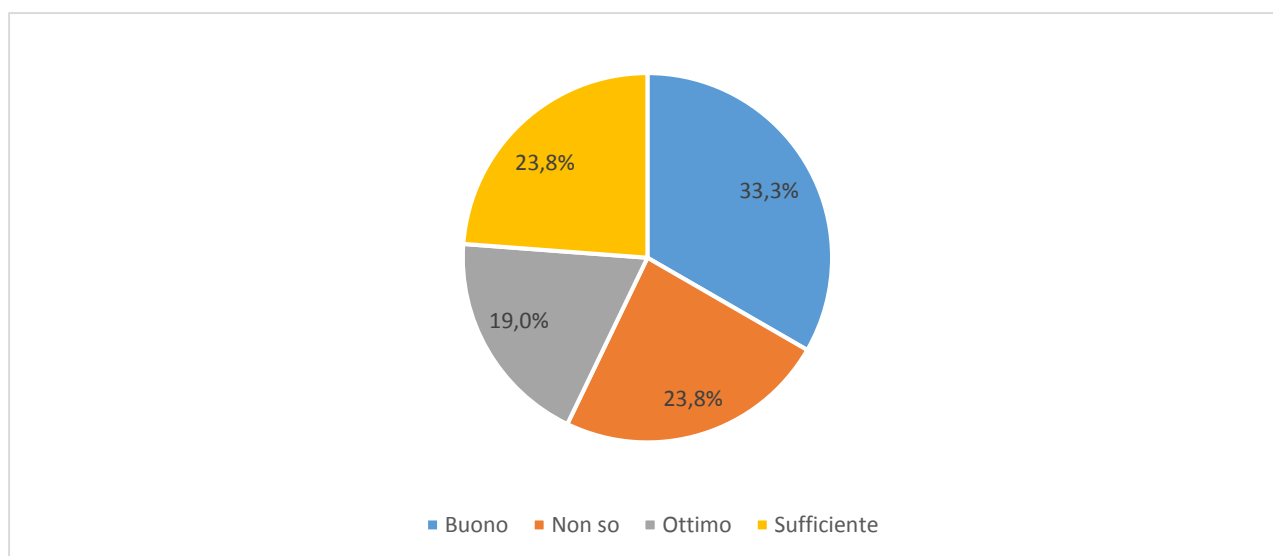
Graf.5 - Percentuale del numero di gare svolte con la SUA – SA rispetto al totale delle gare bandite.



2. Livello generale di soddisfazione della SUA-SA

La seconda sezione del questionario riguardava il livello di gradimento complessivo delle attività svolte dalla SUA-SA (ART.3). Oltre la metà dei rispondenti, il 52,4%, ha dato un giudizio compreso tra il buono e l'ottimo, il 23,8% si è dichiarato sufficientemente soddisfatto dei servizi offerti dalla Sua mentre il restante 23,8% ha scelto l'opzione di risposta "non so". Interessante notare che nessuno dei rispondenti ha dato un giudizio negativo (scarso o insufficiente).

Graf.6 – Livello di gradimento delle attività svolte dalla SUA-SA.



I rispondenti hanno motivato il loro giudizio che è stato classificato secondo alcune dimensioni ritenute idonee a misurare la qualità delle attività svolte dalla SUA-SA. Tra i giudizi molto positivi (ottimo e buono) spicca la competenza, la professionalità, la disponibilità, la collaborazione e l'efficienza del personale, la propositività e il rispetto della tempistica. Inoltre, tra i giudizi si evidenzia anche il ruolo della SUA come valido supporto per un'amministrazione comunale spesso gravata da assoluta carenza di personale competente. Tra le criticità, invece, molto spesso legate al giudizio "sufficiente", si rileva una mancata soddisfazione della remunerazione per l'esercizio di funzioni nella veste di commissario di gara, la tempistica troppo lunga nella fase istruttoria e la scarsa propensione alla condivisione di problematiche al fine di trovare una soluzione condivisa. Infine, è emersa anche la mancanza di alcuni servizi non resi.

3. Livello di soddisfazione dei servizi della SUA-SA nelle fasi di gara

La terza sezione del questionario riguardava la soddisfazione dei rispondenti in relazione ai servizi offerti dalla SUA-SA nelle fasi di gara declinate così come di seguito specificato:

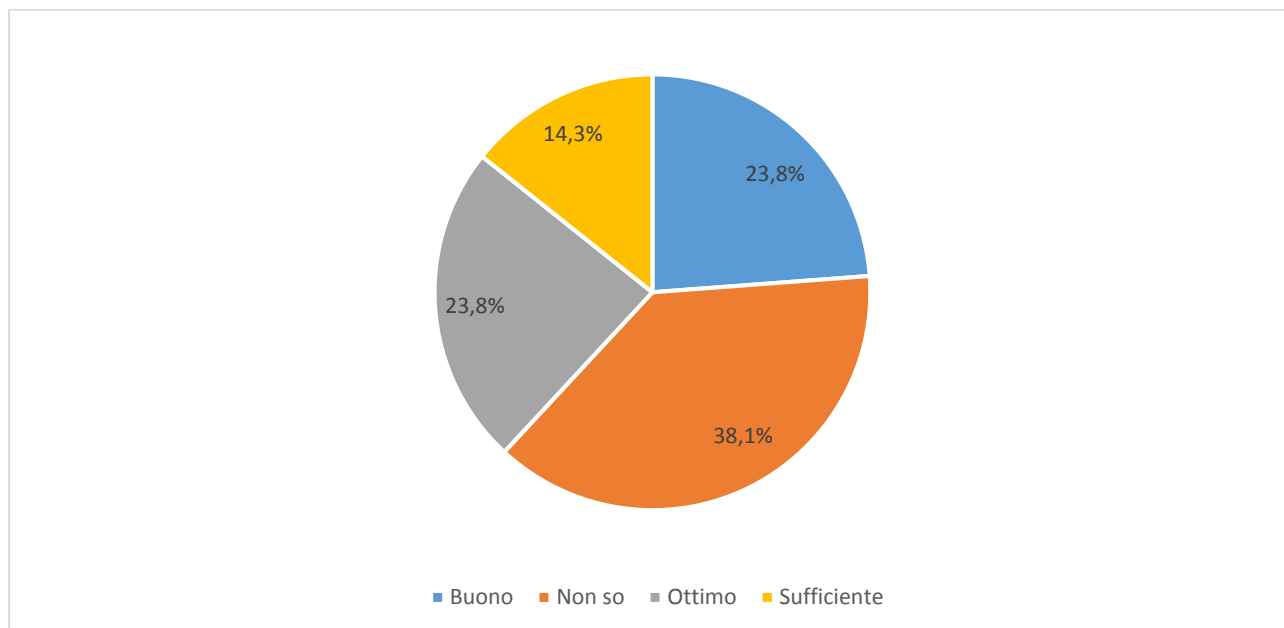
- FASE 1: stipula delle convenzioni con i Comuni richiedenti e attività di assistenza tecnico-amministrativa generale;
- FASE 2: rilevazione del fabbisogno per la programmazione delle gare;
- FASE 3: redazione degli atti di gara;
- FASE 4: celebrazione della gara;
- FASE 5: verifica dei requisiti degli operatori economici;
- FASE 6: eventuale contenzioso.

2.1 Stipula delle Convenzioni con i Comuni richiedenti e attività di assistenza tecnico-amministrativa generale

Per quel che concerne la qualità dei servizi rispetto alla fase di stipula delle Convenzioni con i Comuni richiedenti e alle attività di assistenza tecnico-amministrativa generale, i giudizi sono stati tutti positivi. In altri termini, nessuno dei rispondenti ha valutato negativamente (scarso o insufficiente) la predisposizione della convenzione e l'assistenza e il coordinamento generale tramite circolari, atti amministrativi trasversali generali, atti istruttori circa questioni giuridico-amministrative di interesse trasversale, ecc.

Tra i giudizi positivi, ben il 47,6% ha valutato la SUA molto positivamente attribuendo il punteggio "Ottimo" per il 23,8% e "Buono" per un altrettanto 23,8%. Il giudizio "sufficiente" rappresenta un valore percentuale residuale pari al 14,3% mentre i "non so" rappresentano la percentuale più alta (38,1%).

Graf.7 – Livello di gradimento dei servizi offerti dalla SUA-SA rispetto alla fase 1.



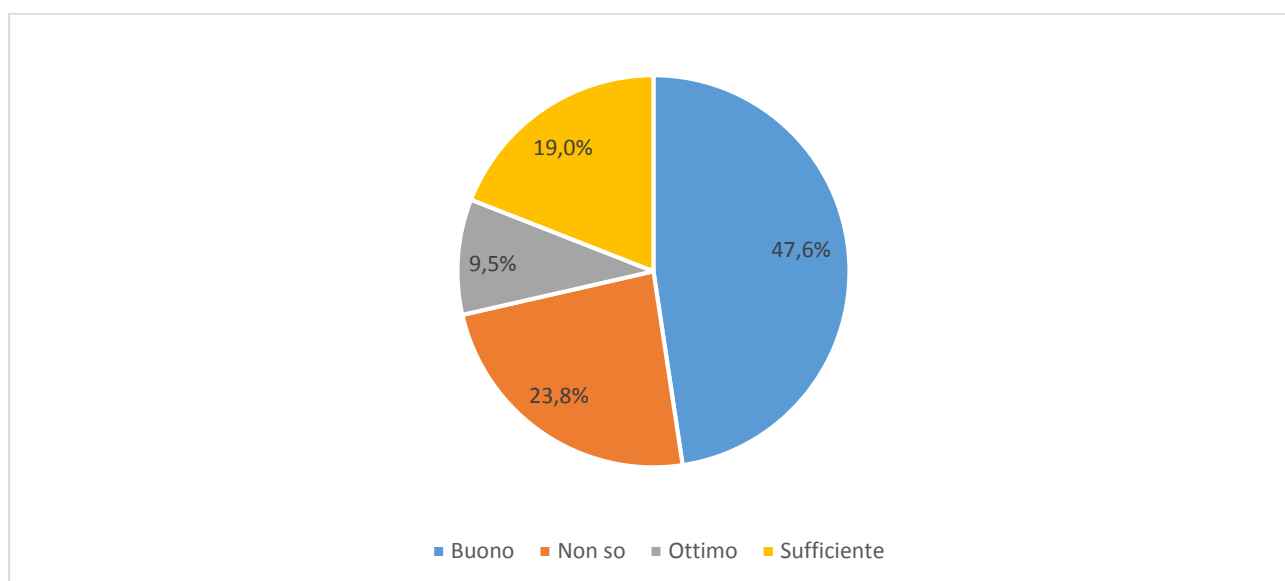
Inoltre, solo il 28,6% ha motivato la propria risposta che potrebbe essere sintetizzata nel modo seguente:

- i rispondenti che hanno valutato con “Buono” le attività della Sua sopra meglio specificate, richiedono un miglioramento del rapporto con le varie realtà locali per un'assistenza più specifica secondo gli ambiti per un coordinamento efficace ed efficiente e una più ampia diffusione delle circolari e atti amministrativi generali trasversali al fine di ottimizzare tali attività;
- tra i rispondenti, invece, che non hanno potuto attribuire un giudizio alla Sua, è emersa la mancata ricezione degli atti riguardanti le questioni giuridico amministrative di interesse trasversale.

2.2 Qualità dei servizi rispetto alla fase di rilevazione del fabbisogno per la programmazione delle gare

La valutazione espressa dai rispondenti in relazione alla fase di rilevazione del fabbisogno è risultata per il 57,1% molto positiva (giudizi “Ottimo” o “Buono”), il 23,8% non ha saputo dare un giudizio e il restante 19% ha valutato sufficientemente i servizi offerti. Anche in questo caso non sono stati rilevati giudizi negativi (scarso o insufficiente).

Graf.8 – Livello di gradimento dei servizi offerti dalla SUA-SA rispetto alla fase 2.

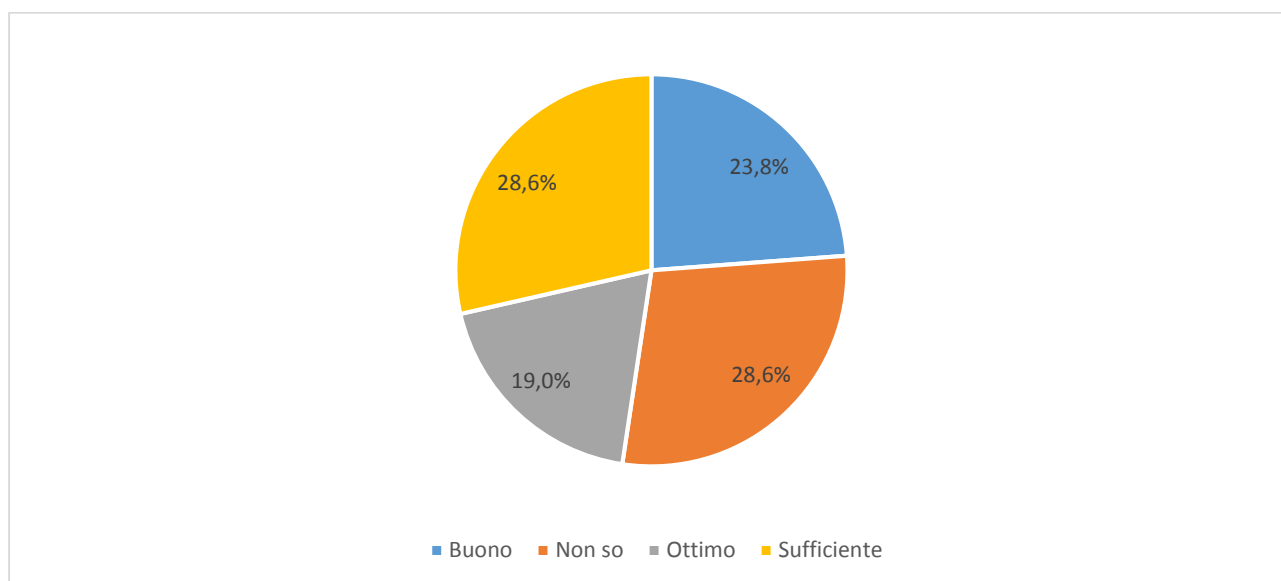


Tra le motivazioni dei giudizi attribuiti emerge chiaramente la difficoltà della Sua nel rispettare il cronoprogramma per due ordini di motivi: carenza di personale e difficoltà di reperimento dei membri di commissione.

2.3 Qualità dei servizi rispetto alla fase di redazione degli atti di gara

La terza fase - redazione degli atti di gara - è quella che, rispetto alle altre 5, ha fatto emergere le maggiori criticità. Nella fattispecie, nonostante non siano stati rilevati giudizi negativi, il 28,6% ha valutato con giudizio "Sufficiente" il livello di gradimento relativamente alla redazione degli atti di gara. La percentuale su indicata è la più alta tra tutte quelle rilevate in relazione alle altre fasi. I giudizi molto positivi, invece, sono pari al 42,8% (23,8% ha valutato come "buona" la qualità di servizi in analisi mentre il 19% ha attribuito un giudizio "Ottimo").

Graf.9 – Livello di gradimento dei servizi offerti dalla SUA-SA rispetto alla fase 3.



Le criticità sono facilmente ravvisabili nelle motivazioni espresse a corredo dei giudizi assegnati sintetizzabili nel modo seguente:

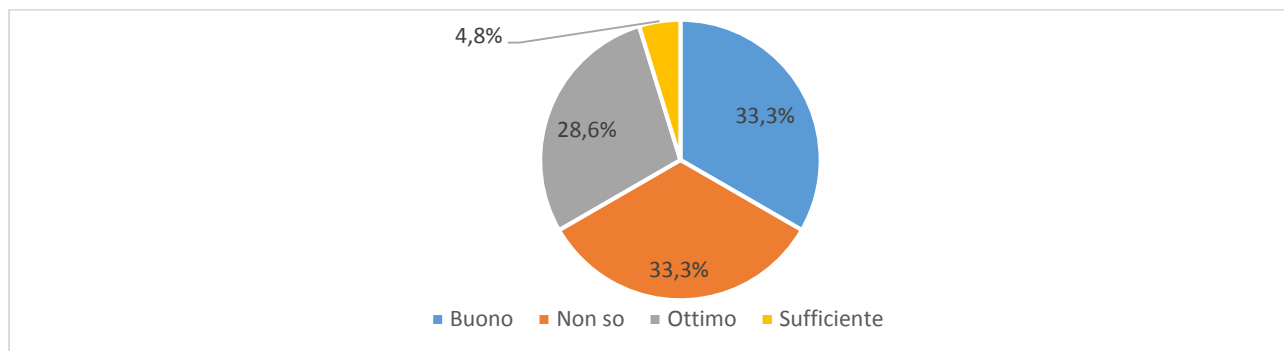
- Tempistica troppo dilatata nella fase di confronto con l'Ente committente che dovrebbe concludersi con una sola riunione mediante condivisione di integrazioni e/o eventuali rettifiche degli atti di gara;
- Sull'attribuzione dei punteggi, la Sua dovrebbe tenere meglio in considerazione gli indirizzi dell'Ente committente per evitare ritardi nella stesura degli atti di gara;
- Possibilità di assegnare un unico referente per ogni singolo Comune.

I giudizi molto positivi, invece, sono stati motivati evidenziando la competenza legislativa del personale della SUA e l'ottima propensione alla collaborazione.

2.4 Qualità dei servizi rispetto alla fase di celebrazione della gara

La fase di celebrazione della gara è stata quella meglio valutata dai rispondenti. Nello specifico, oltre il 60% dei giudizi è risultato molto positivo (buono o ottimo), mentre solo il 4,8% ha valutato sufficientemente la qualità dei servizi della Sua relativamente alla fase in esame.

Graf.10 – Livello di gradimento dei servizi offerti dalla SUA-SA rispetto alla fase 4.



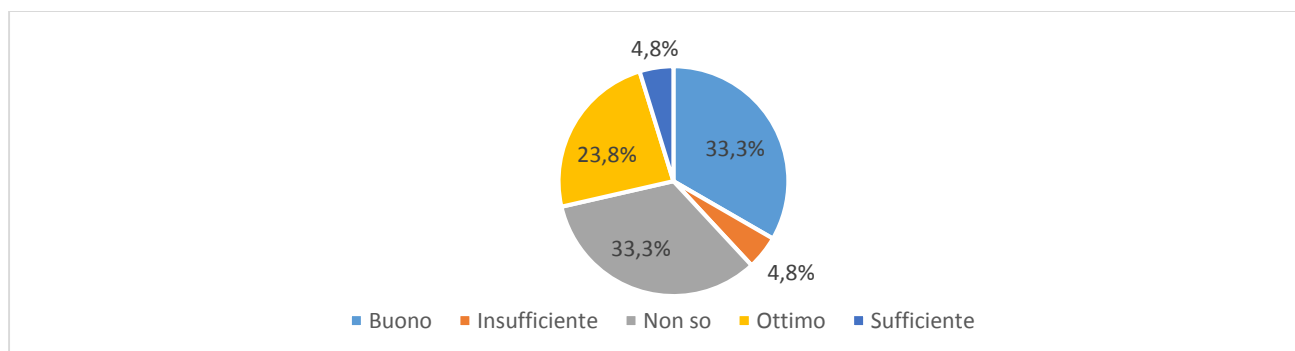
Tra le motivazioni legate al giudizio attribuito, sono state rilevate alcune criticità palesate dai rispondenti:

- Eccessiva durata delle procedure di gara con il sistema dell'offerta economicamente più vantaggiosa;
- Auspicabilità di miglioramento del supporto da parte del personale della SUA alla commissione di gara;
- Mancanza di assunzione della responsabilità procedimentale da parte della SUA sia nell'espletamento delle funzioni di Commissione giudicatrice sia nella verifica dell'anomalia dell'offerta.

2.5 Qualità dei servizi rispetto alla fase di verifica dei requisiti degli operatori economici

La fase di verifica dei requisiti è stata valutata per il 57,1% dei casi molto positivamente, il 23,8% dei giudizi sono risultati ottimi e buoni il 33,3%. Poco più di un terzo ha scelto l'opzione di risposta "Non so" mentre il 4,8% ha giudicato come "sufficiente" i servizi offerti dalla SUA in relazione alla fase in esame. L'unica nota negativa è un 4,8% di giudizi che valutano la qualità dei servizi offerti come insufficiente.

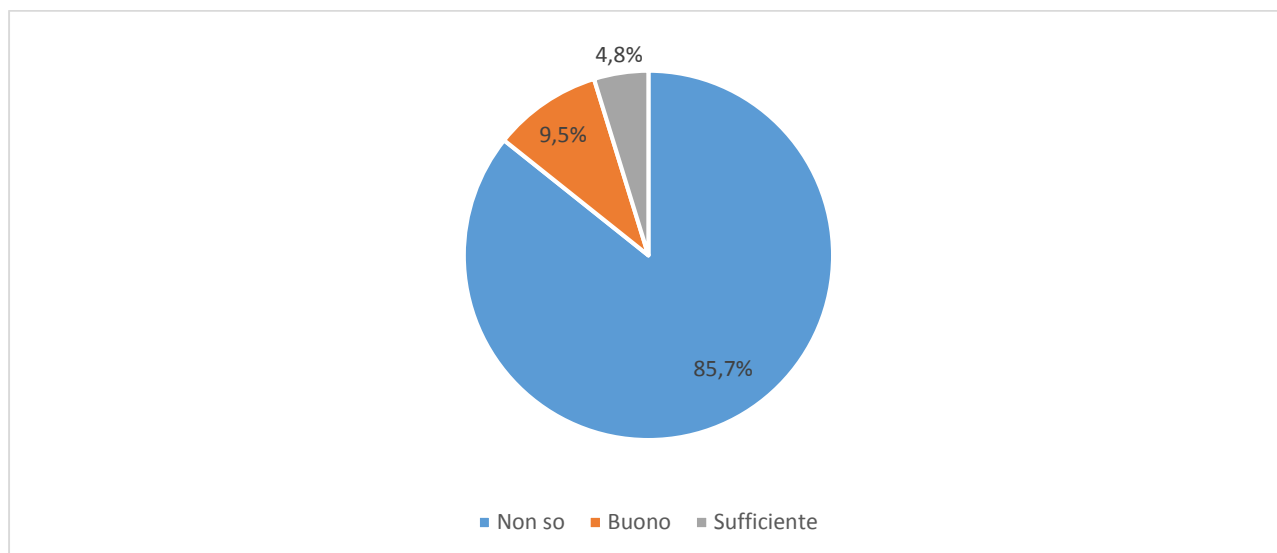
Graf.11 – Livello di gradimento dei servizi offerti dalla SUA-SA rispetto alla fase 5.



2.6 Qualità dei servizi rispetto alla fase di eventuale contenzioso

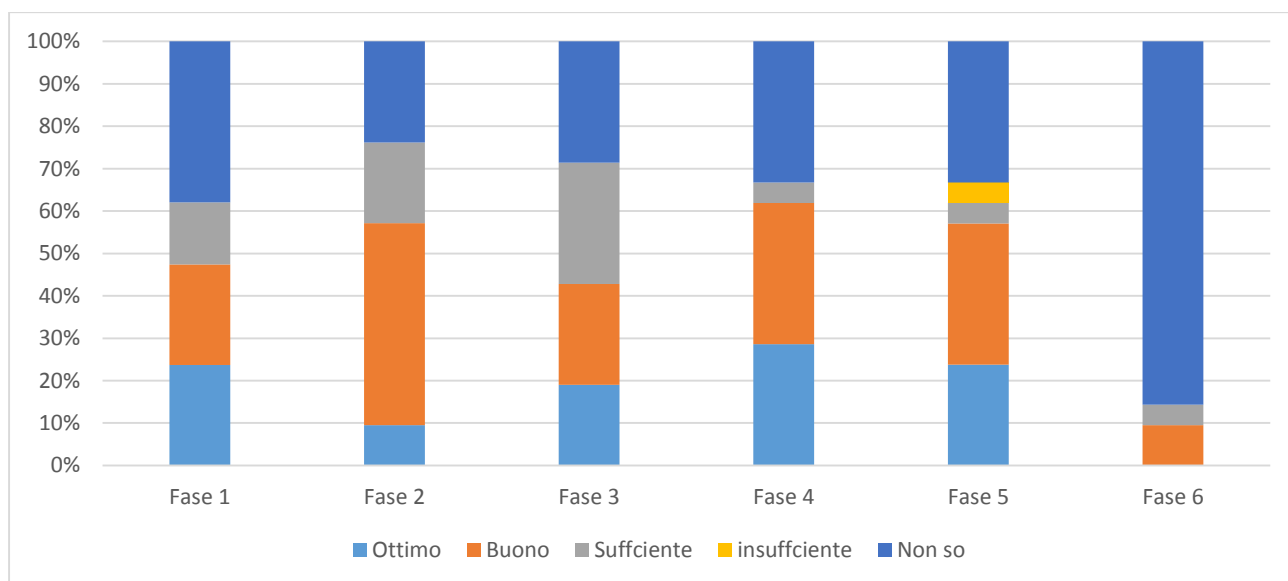
La fase del contenzioso per l'86% dei casi non è stata valutata (opzione di risposta "Non so") questa casistica non si è verificata.

Graf.12 – Livello di gradimento dei servizi offerti dalla SUA-SA rispetto alla fase 6.



Nel grafico che segue è possibile valutare la qualità dei servizi offerti percepita dai rispondenti in un'ottica comparativa delle sei fasi utilizzando come discriminante i giudizi attribuiti.

Graf.13 – Livello di gradimento dei servizi offerti dalla SUA-SA. Confronto tra le 6 fasi



4. Dimensioni specifiche della qualità dei servizi

La quarta sezione del questionario aveva come scopo la valutazione della qualità dei servizi nelle gare svolte dalla SUA rispetto alle gare svolte direttamente dagli Enti in termini di:

- ✓ **Economicità** intesa come risparmi conseguiti grazie ai ribassi di asta delle gare espletate tramite SUA rispetto alle gare gestite in autonomia dai Comuni nello stesso settore o stesso oggetto;
- ✓ **Deflazione del contenzioso** intesa come numero di contenziosi gravi nelle due procedure (SUA e in autonomia);
- ✓ **Equità e Accessibilità** intesa come rotazione effettiva degli affidatari delle commesse.

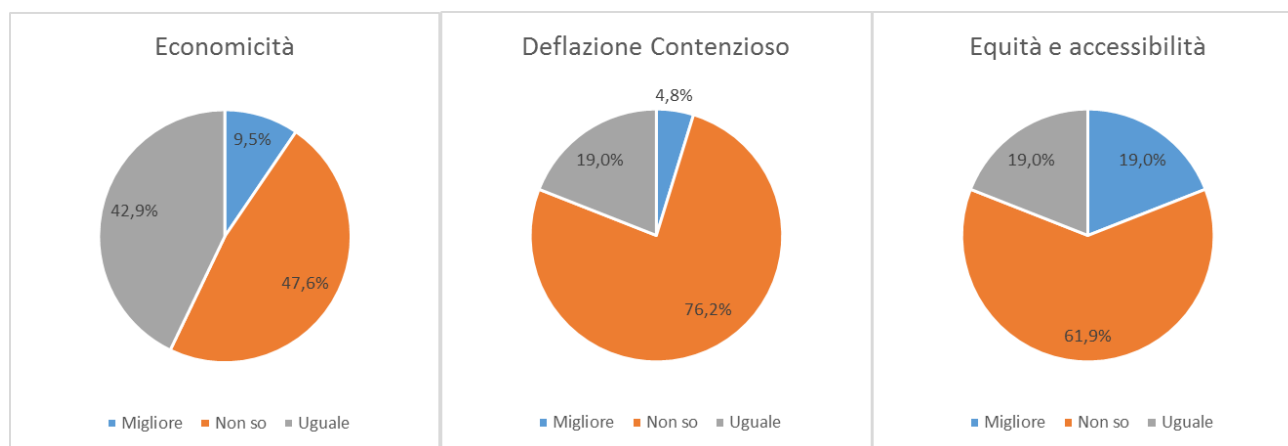
Come si può evincere dal grafico che segue, per tutte e tre le dimensioni specifiche non sono stati attribuiti giudizi negativi (“peggiore”). Nella fattispecie, per quel che concerne la prima dimensione, si chiedeva nel questionario di valutare l’economicità delle gare svolte dalla SUA in comparazione con quelle svolte direttamente dagli Enti aderenti mediante l’utilizzo di un indicatore: rapporto tra l’importo delle gare svolte dalla Sua e l’importo delle gare svolte in autonomia. I risultati sono stati i seguenti:

- Il 47,6% ha opzionato la risposta “Non so”;
- Il 42,9% dei rispondenti ha valutato l’economicità derivante dalle gare svolte dalla SUA in egual misura rispetto a quelle realizzate in autonomia opzionando la risposta “Uguale”;
- Il 9,5% ha dichiarato di aver migliorato l’economicità svolgendo le gare con la SUA.

La percentuale più alta di “Non so” (pari al 76,2%) è stata rilevata in corrispondenza della dimensione “Deflazione del Contenzioso” come era facilmente ipotizzabile viste le risposte relative alla qualità dei servizi offerti dalla SUA sulla fase di eventuale contenzioso. La qualità dei servizi offerti dalla SUA relativamente a questa dimensione, è stata valutata confrontando le percentuali ottenute rapportando il numero dei contenziosi e il numero dei procedimenti di gara svolte tramite SUA e realizzate in autonomia. Il 19% dei rispondenti ha dichiarato una condizione di equità tra le due tipologie di gare (tramite SUA e senza) mentre il 4,8% ha riscontrato un miglioramento.

Infine, per quel che concerne la terza dimensione “Equità e accessibilità”, i rispondenti erano chiamati a valutare i servizi offerti confrontando la serie storica del numero di fornitori in relazione al numero di contratti. Anche in questo caso la percentuale di “non so” è risultata molto alta e pari al 61,9%. Il restante 38,1% ha opzionato le risposte “Uguale” e “Migliore” nella stessa misura (19%).

Graf.13 – Dimensioni specifiche dei servizi. Confronto tra le gare svolte dalla SUA-SA e quelle svolte direttamente dagli Enti in relazione a Economicità, Deflazione del contenzioso e Equità e accessibilità.



5. Proposte migliorative

L'ultima sezione del questionario riguardava le eventuali proposte finalizzate al miglioramento dei servizi resi mediante la SUA-SA. La maggiore criticità emersa in questa sezione ma più in generale in tutte le sezioni del questionario è stata la tempistica. Nello specifico le proposte migliorative indicate da circa la metà dei rispondenti sono state di seguito elencate:

- ✓ Migliorare la fase della redazione degli atti di gara. In tale direzione, alcuni dei rispondenti ritengono che la SUA debba procedere alla verifica dei documenti di gara, verificando la correttezza degli stessi, valutandone la legittimità, attivando nel merito un confronto collaborativo;
- ✓ Proporre incontri settimanali presso la sede della SUA-SA per definire compiutamente la documentazione di gara e procedere quindi celermente alla relativa approvazione;
- ✓ Istituire una piattaforma ad hoc per lo svolgimento delle gare anche sotto l'importo di euro 150.000;
- ✓ Prevedere più incontri formativi e/o tavoli tecnici per sviluppare il confronto con il personale della SUA e raggiungere maggior formazione anche sulle interpretazioni e sugli indirizzi normativi di riferimento, relativamente alla procedure di gara e alla stesura degli atti.