





La trasparenza e la comunicazione, che l'Amministrazione da me guidata ha posto alla base dei propri obiettivi, costituiscono gli elementi essenziali di questa pubblicazione sul Bilancio socio ambientale, giunto quest'anno alla sesta edizione, e che si caratterizza per il puntuale confronto tra gli obiettivi annunciati e i risultati conseguiti: confronto espresso con dati oggettivi, con la verità incontestabile dei numeri, con termini semplici e chiari, con grafici di immediata comprensione.

Troppo spesso, l'Amministrazione comunale si trova in difficoltà nei rapporti con i cittadini nel presentare le proprie attività, specialmente là ove essa rifugga da vacui trionfalismi e da meri effetti mediatici, con il rischio che a un'opinione pubblica talora condizionata da preconcezioni negative e da facili critiche sfugga quanto di positivo l'ente locale riesca a compiere, nella quotidiana gestione dei servizi più vari rivolti a migliaia di cittadini – dagli Asili nido agli sportelli delle relazioni con il pubblico, dall'Anagrafe alle biblioteche, per citare alcune delle strutture che hanno ottenuto alti punteggi dagli utenti, nei questionari sugli indici di soddisfazione della qualità – come nei lavori pubblici più impegnativi per costi e durata, che a molti, purtroppo, sollecitano più attenzione per qualche passeggero disagio o qualche lieve ritardo o aumento di spesa, piuttosto che per la riuscita conclusione e i nuovi duraturi vantaggi: opportuno appare, quindi, il capitolo di questo Bilancio che elenca puntualmente tutte le opere pubbliche portate a compimento nel 2007.

Basta leggere l'indice di questo libro e sfogliarne, anche in fretta, le pagine – che io spero incontrino la più attenta lettura – per rendersi conto della grande mole di notizie che esso contiene, opportunamente suddivise per ambiti di attività e per tipologie di utenti, e della assoluta onestà con cui sono illustrati obiettivi e risultati. Ogni bilancio, anche questo, costituisce insieme un punto di arrivo e un punto di partenza: al rendiconto del 2007 qui si affiancano gli impegni per il futuro, soprattutto quelli per il costante monitoraggio e l'eventuale miglioramento della qualità dei servizi. Sarei lieto che su questi impegni il contributo costruttivo dei cittadini si unisse al quotidiano lavoro dei comunali, ai quali va il mio ringraziamento per la qualità e la professionalità con cui operano, e che ben si evidenzia in questo Bilancio.

**Massimo Cacciari**

Sindaco di Venezia



# Presentazione del Direttore Generale



Anche per il 2007 presentiamo ai nostri concittadini un documento quanto mai ricco di informazioni utili a comprendere e valutare l'operato dell'amministrazione comunale ed in linea con il progetto "Amministrare 2.0": per la prima volta è completamente "dematerializzato" e sarà pubblicato unicamente sul sito internet.

La struttura è quella introdotta lo scorso anno, con il confronto fra obiettivi e risultati ottenuti tratto dal nostro sistema di controllo di gestione, l'elenco delle opere pubbliche concluse ed i relativi costi, le risorse finanziarie utilizzate nei diversi ambiti d'azione del Comune. Molto curata è la parte dedicata alla qualità dei servizi, il vero orizzonte in cui si gioca la credibilità dell'Ente, soprattutto in tempi in cui bisogna "stringere la cinghia". Nelle pagine dedicate alla qualità dei servizi troverete, nel dettaglio, l'esito delle indagini svolte sul gradimento da parte degli utenti dei servizi comunali, un'informazione per noi indispensabile per tarare al meglio i servizi rispetto alle aspettative e alle opinioni dei cittadini che li utilizzano giornalmente. I dati sono riportati in modo molto sintetico, ma chi volesse approfondire può andare nel sito internet all'indirizzo "[www.comune.venezia.it/qualita](http://www.comune.venezia.it/qualita)". In proposito è stata data importanza alla messa a punto delle tecniche di rilevazione utilizzate, da cui altre pubbliche amministrazioni stanno prendendo spunto: attendibilità dei campioni statistici, lettura ottica dei questionari, garanzie di segretezza per i compilatori, velocità delle elaborazioni, ritorno dei dati agli utenti, corretta gestione delle proposte di miglioramento, ecc.

Oltre ad esporre come di consueto i risultati ottenuti rispetto agli obiettivi che ci eravamo posti, il documento vuole essere anche una sorta di "fotografia della città" in tutte le sue sfaccettature, lette attraverso i numeri delle indagini statistiche. Dai dati emerge un quadro abbastanza chiaro di quelle che sono le principali dinamiche in corso nel nostro territorio, come le soluzioni sempre più diversificate per fare fronte alle richieste di servizi all'infanzia e per l'assistenza agli anziani, lo sviluppo delle reti di volontariato, le dinamiche connesse all'integrazione degli stranieri, la pressione del turismo, la crescente attenzione alla sicurezza e alla legalità, lo sviluppo economico, l'invecchiamento della popolazione, i problemi delle tossicodipendenze, la lotta ai fenomeni di inquinamento, ecc..

Al termine di questo percorso, quanto mai stimolante anche se impegnativo, permettetemi di dire che la percezione dei nostri servizi che emerge è per il 2007 più che buona (il gradimento medio su 6.212 interviste è del 7,89%, con picchi, nei servizi educativi per gli Asili Nido di Mestre (8,34%) e i Centri Estivi di Venezia (8,06%). Ciò è ancora più importante e ci dà fiducia in un periodo in cui si parla di una pubblica amministrazione lontana dal contesto in cui si trova ad operare. L'impegno fondamentale che vogliamo assumerci è quello di garantire un livello dei servizi apprezzato dalla cittadinanza.

**Vincenzo Sabato**  
Direttore Generale