

## 6. Sociale

- 6.1. Asili nido
- 6.2. Refezione scolastica
- 6.3. Trasporto scolastico
- 6.4. Trasporto persone con disabilità
- 6.5. Farmacie comunali
- 6.6. Servizi cimiteriali
- 6.7. Il voto dei romani per i servizi in campo sociale nel 2020

La [Legge 328/2000](#) “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” riconosce ai comuni la titolarità della pianificazione e delle funzioni amministrative concernenti gli interventi sociali erogati a livello locale e il concorso alla programmazione regionale, nonché la scelta degli assetti più funzionali alla gestione, alla spesa e al rapporto con i cittadini.

A Roma, dal punto di vista territoriale, il sistema dei servizi è poi articolato su tre livelli: a livello di singolo municipio sono collocati tutti i servizi e gli interventi sociali di base; a livello di quadrante (coincidenti con quelli di competenza di ciascuna ASL) sono presenti alcuni ambiti di programmazione e monitoraggio di interventi specialistici; a livello cittadino, quindi direttamente da parte del Dipartimento Politiche Sociali, vengono infine gestiti gli interventi e i servizi che, per dimensione o per altre ragioni, non possono essere decentrati e sono collocate le azioni regolative e di supporto tecnico che devono assicurare funzionalità e coerenza nell’erogazione dei servizi all’intero sistema cittadino. Il numero e la tipologia d’interventi realizzati da Roma Capitale sono dunque vastissimi e vengono in gran parte attivati a livello municipale con il ricorso ad affidamenti esterni a operatori privati e del terzo settore.

I municipi svolgono quindi un ruolo di primo piano: questo è apparso evidente anche in un anno difficile come quello che sta volgendo al termine: durante l’emergenza sanitaria sono stati infatti i territori i veri protagonisti. Le istituzioni di prossimità hanno attivato fin da subito, in sinergia con le associazioni di volontariato e le organizzazioni del terzo settore, una fitta rete di solidarietà che ha permesso di offrire alla popolazione servizi essenziali quali la consegna di spesa e farmaci a domicilio e l’assistenza da remoto, in particolare a favore delle donne vittime di violenza. Tutte le informazioni utili e le iniziative adottate sono state raccolte e pubblicate dai municipi sulle proprie pagine istituzionali.

Molti dei servizi erogati in campo sociale hanno ovviamente subito interruzioni e sospensioni: è il caso degli asili nido e dei servizi di supporto scolastico, ma anche di tutti quei servizi dove la socialità svolge un ruolo importante come i centri aggregativi, i laboratori ecc.; anche i cimiteri Capitolini sono stati chiusi ai visitatori dal 7 marzo sino al 3 maggio, mentre le operazioni cimiteriali sono state necessariamente effettuate. Altri servizi sono invece rimasti attivi e hanno contribuito a supportare i cittadini in questo difficile contesto: dovendo assicurare un servizio indispensabile, le 45 farmacie Comunali di Roma sono infatti rimaste aperte e contattabili durante tutta l’emergenza sanitaria e, per mitigare i disagi dovuti all’imposizione del lockdown, hanno attivato servizi integrativi come il canale telefonico di supporto psicologico specificamente dedicato al Covid-19 e la consegna di farmaci a domicilio (si veda in proposito quanto descritto nel [ACoS, Laboratorio Roma, Servizi di prossimità e Farmacie Comunali](#)).

Nonostante la pandemia, il 2020 ha però segnato anche un traguardo importante per il settore dei servizi sociali e per tutti i cittadini: nel mese di novembre 2020, infatti, facendo seguito alla [DGCa 166/2019](#) “Approvazione dello schema del Piano Sociale di Roma Capitale 2019-2021”, l’Assemblea Capitolina ha infine



approvato il Piano Sociale Cittadino che ridefinisce, dopo oltre 15 anni, i contenuti e la qualità dei servizi sociali ([DAC 129/2020](#)); il Piano Sociale Cittadino (anche denominato Piano Regolatore Sociale) rappresenta il documento programmatico, a valenza pluriennale, che individua e definisce le politiche sociali di Roma Capitale e fornisce la cornice di riferimento per la successiva elaborazione e la definizione dei Piani Sociali Municipali (anche denominati Piani di Zona Municipali).

Nella delibera di approvazione l'Assemblea Capitolina ha anche stabilito che il primo aggiornamento del Piano sia effettuato e sottoposto alla Giunta Capitolina entro il 31 dicembre 2020 e contenga, tra le altre cose, l'aggiornamento dei dati e della normativa almeno al 31 dicembre 2019, un report degli obiettivi fissati e delle azioni intraprese per l'annualità corrente che tenga conto degli effetti determinatisi a seguito dell'emergenza sanitaria, e l'eventuale aggiornamento degli obiettivi previsti per le annualità seguenti.

Con riferimento ai principali contenuti, il Piano Sociale di Roma Capitale prevede un approccio ai servizi sociali non più per "categorie di utenti" ma basato sulla persona nella sua totalità; superando la visione categoriale, il piano è diviso in 5 aree cui ricondurre la trattazione dei bisogni e dei servizi sociali:

- le azioni di sistema;
- la povertà economica;
- i rischi di esclusione sociale;
- il benessere e la salute;
- l'area dei servizi per le persone di minore età e le famiglie.

Per ciascuna area di intervento è quindi prevista la costruzione graduale di prestazioni certe e che costituiscano un diritto esigibile dai cittadini, tramite la definizione di Livelli Essenziali delle Prestazioni e dei Servizi in ambito sociale (LEPS). Nell'ottica della gradualità, il piano individua subito alcuni LEPS, mentre per altri propone un'azione mirata a renderli tali nel momento in cui sia possibile individuarne anche le modalità di finanziamento. Per ogni obiettivo vengono definiti: l'ambito d'intervento, gli standard essenziali di riferimento, le azioni da implementare, l'anno di avvio e le risorse necessarie.

In linea generale, per l'erogazione dei servizi, il piano prevede il potenziamento del personale capitolino dedicato ai servizi sociali, la reinternalizzazione di alcune funzioni e, conseguentemente, un minor ricorso ad affidamenti esterni. È infine prevista la definizione di un nuovo sistema di indicatori e di procedure di tipo partecipativo per il monitoraggio, la valutazione e l'aggiornamento del Piano stesso.

In considerazione della numerosità e complessità degli interventi previsti dal sistema di servizi sociali di Roma Capitale, nella redazione del presente capitolo si è scelto di limitare la trattazione ad alcuni dei servizi dove è ancora presente la gestione diretta o tramite aziende speciali e partecipate: di seguito verranno quindi analizzati il servizio di asili nido, la refezione e il trasporto scolastico, il trasporto persone con disabilità, le farmacie comunali e i servizi cimiteriali.

## 6.1 Asili nido

La Tavola 6.1 riporta i principali indicatori del servizio per il periodo 2015-2019 e la serie storica del voto medio sul servizio espresso nell'ambito dell'Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma, condotta annualmente dall'Agenzia.



Tavola 6.1 Principali indicatori quantitativi, economici e di qualità degli asili nido

ASILI NIDO E STRUTTURE CONVENZIONATE	2015	2016	2017	2018	2019	$\Delta$ 2019/2015
<b>DATI SUL SERVIZIO</b>						
popolazione 0-3 anni iscritta in anagrafe	71.189	69.662	66.617	63.290	61.089	-14%
domande di nuovo inserimento presentate (n.)	16.024	15.809	15.728	15.009	13.586	-15%
domande d'iscrizione ogni 100 bambini	23	23	24	24	22	-1%
posti totali a bando a Roma (n.)	11.086	12.183	11.322	11.601	11.136	0%
posti a bando per 100 bambini età<3 anni (n.)	16	17	17	18	18	17%
bambini iscritti nidi comunali e conven.	19.479	20.095	18.928	18.691	18.240	-6%
bambini in lista di attesa (n.)	890	981	912	813	515	-42%
<b>DATI ECONOMICI</b>						
entrate asili nido (000)	27.817	19.792	24.541	35.509	33.809	22%
spese asili nido (000)	195.982	185.865	184.683	195.720	177.018	-10%
costo per bambino iscritto	10.061	9.249	9.757	10.471	9.705	-4%
<b>QUALITA' PERCEPITA</b>						
voto medio	6,3	6,4	6,2	6,1	6,1	-3%

NOTA: il dato sulle liste di attesa fa riferimento all'indicatore 0 tratto dal rendiconto di Roma Capitale

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ROMA STATISTICA E RENDICONTO DI ROMA CAPITALE, VARI ANNI.

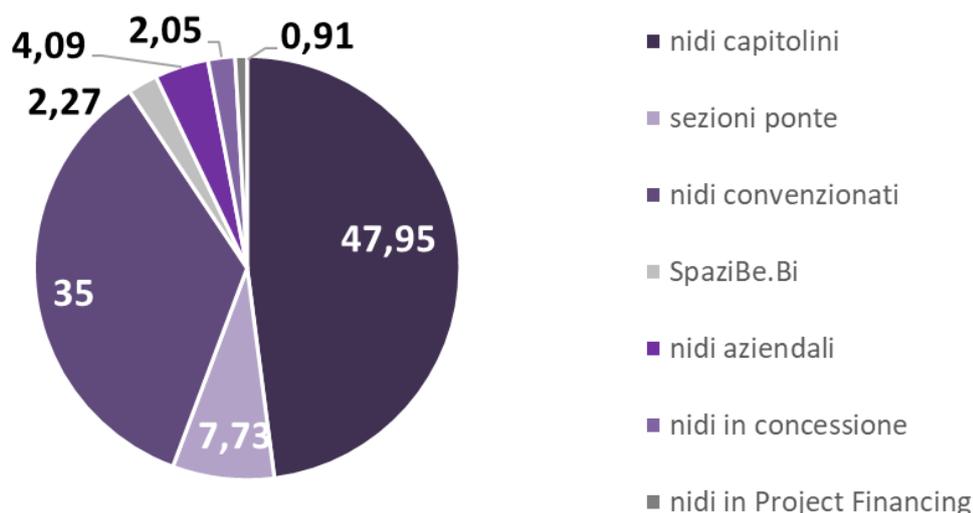
Il servizio di asilo nido è rivolto ai bambini di età compresa tra i tre mesi e i tre anni (non compiuti), residenti o domiciliati nel territorio di Roma Capitale. L'accesso al servizio è subordinato alla presentazione di una domanda d'iscrizione online, da parte delle famiglie che permette l'inserimento in graduatoria e quindi l'attribuzione del posto nei limiti del totale dei posti disponibili messi a bando. Il servizio viene garantito secondo diverse modalità di fornitura che vedono partecipi sia operatori pubblici che privati. L'offerta complessiva prevede, infatti, la coesistenza di servizi nido pubblici a gestione diretta e asili in concessione o realizzati in project financing ovvero servizi nido privati in convenzione (gestione indiretta) ai quali Roma Capitale corrisponde un'integrazione alla retta pagata dai singoli utenti, non oltre un determinato importo. Oltre al tradizionale servizio di asilo nido, l'offerta di Roma Capitale comprende anche gli spazi Be.Bi., che accolgono i bambini dai 18 ai 36 mesi per una fascia oraria massima di 5 ore giornaliere e le sezioni ponte, riservate ai bambini con età compresa tra 24 e 36 mesi, selezionati dalle liste di attesa comunali, che non hanno potuto (o non possono più) accedere al servizio comunale. Gli spazi dedicati vengono messi a disposizione e ricavati all'interno delle scuole per l'infanzia di Roma Capitale. In aggiunta alle strutture descritte, l'offerta viene integrata con la disponibilità di posti nei nidi convenzionati realizzati dalle aziende pubbliche e private nei luoghi di lavoro che, con apposita convenzione, accolgono anche i bambini provenienti dalle liste di attesa comunali (Figura 6.1).

Nel 2019, i bambini iscritti all'anagrafe con età <3 anni, che rappresentano la domanda potenziale del servizio, erano 61.089, in diminuzione del 3% rispetto al 2018 e del 14% nell'intero periodo considerato. La riduzione del numero dei potenziali utenti ha determinato una diminuzione del numero complessivo di domande di nuova iscrizione che, per l'anno educativo (a.e.) 2019/2020, sono state 13.586 a confronto delle oltre 16mila del 2015; cala anche il numero di domande per 100 bambini residenti che passa da 24 nel 2018 a 22 nel 2019. I posti a bando totali, pari a 11.136 nel 2019, sono sostanzialmente rimasti invariati dal 2015; tuttavia se nel 2015 il divario tra posti totali a bando e domande di nuova iscrizione era superiore al 30%, nel 2019 si è quasi dimezzato arrivando al 18% di differenza (Figura 6.2).

Il numero di bambini iscritti nel 2019 (18.240) è anch'esso diminuito rispetto all'anno precedente (-2%). La percentuale di copertura della domanda potenziale (o indicatore di presa in carico), espressa in termini di bambini iscritti rispetto alla popolazione tra 0 e 3 anni, pari al 30% nel 2019, è invece aumentata del 2,5% negli ultimi 5 anni (Figura 6.3).

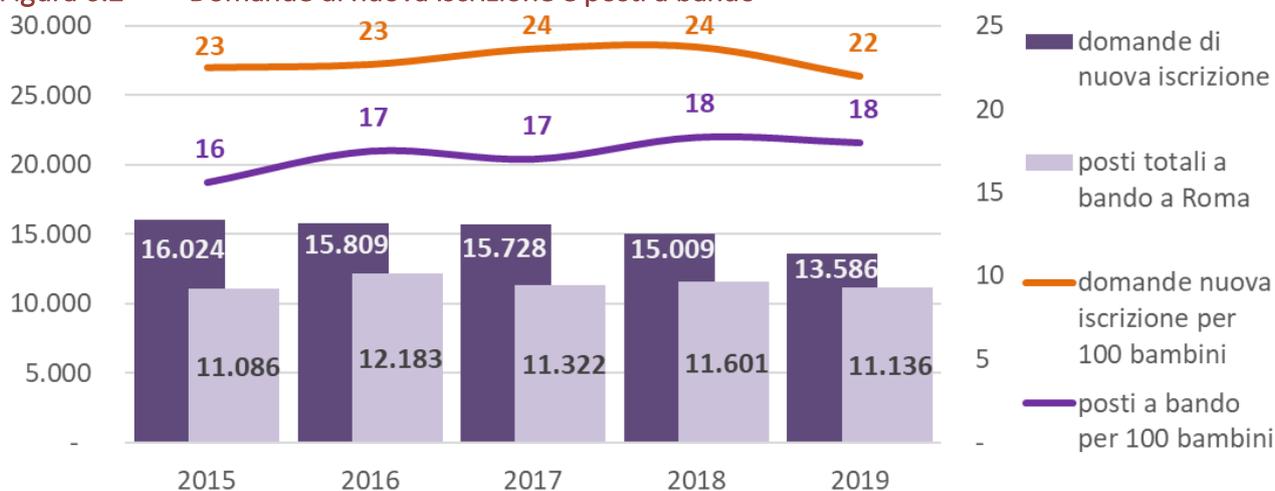


Figura 6.1 Composizione percentuale dell'offerta divisa per tipologia di strutture



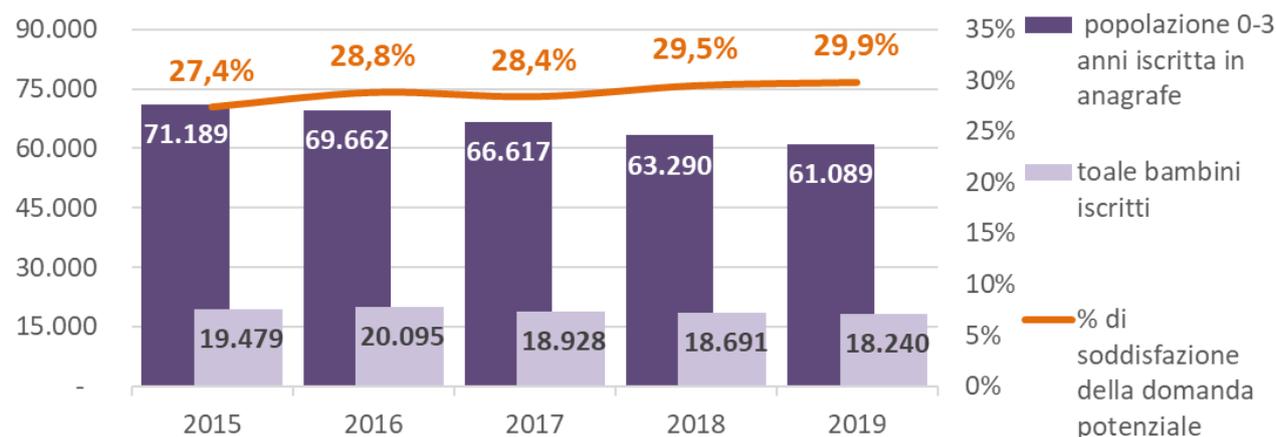
FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ROMA STATISTICA E RENDICONTO DI ROMA CAPITALE, VARI ANNI.

Figura 6.2 Domande di nuova iscrizione e posti a bando



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DEL RENDICONTO DI ROMA CAPITALE, VARI ANNI.

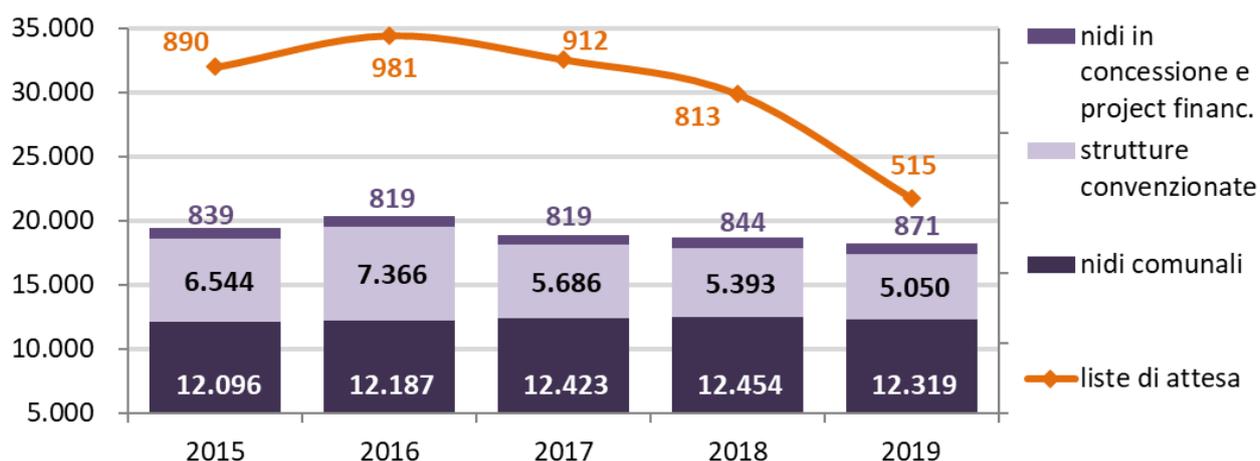
Figura 6.3 Bambini tra 0-3 anni iscritti nei nidi e nelle strutture convenzionate e copertura domanda potenziale



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DEL RENDICONTO DI ROMA CAPITALE, VARI ANNI.



Figura 6.4 Numero di bambini iscritti nelle diverse strutture e liste di attesa



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DEL RENDICONTO DI ROMA CAPITALE, VARI ANNI.

In termini di numerosità di strutture, gli asili comunali rappresentano quasi il 50% dell'offerta ma accolgono più del doppio degli utenti rispetto alle strutture convenzionate (asili nido e spazi Be.Bi), che offrono i loro servizi anche ai bambini non provenienti dalle graduatorie comunali. In Figura 6.4 è riportato il numero dei bambini accolti nelle diverse strutture e di quelli rimasti in lista di attesa.

Nel 2019 i nidi comunali, quelli in concessione e project financing hanno accolto un totale di 13.190 bambini, mentre sono stati 5.050 i bambini che hanno trovato posto nelle strutture convenzionate.

La percentuale di bambini accolti direttamente nei nidi comunali continua ad aumentare ed è arrivata al 68%, con una tendenza in crescita costante negli ultimi 5 anni. La diminuzione del numero di iscritti nelle strutture in convenzione, con 343 bambini in meno rispetto al 2018 e quasi 1.500 in meno rispetto al 2015, è il risultato della scelta amministrativa di promuovere il pieno utilizzo dei posti nelle strutture a gestione diretta, limitando il ricorso ai nidi in convenzione solo come ultima alternativa anche dopo il project financing o la concessione. Dal 2017, infatti, i genitori sono obbligati ad indicare in via prioritaria 3 strutture comunali, ovvero in concessione o project financing, tra i 6 nidi di preferenza a loro disposizione, a meno che il nido convenzionato non sia ubicato entro 300 metri dalla propria abitazione (tale regola non trova alcuna applicazione nel caso di bambini con disabilità).

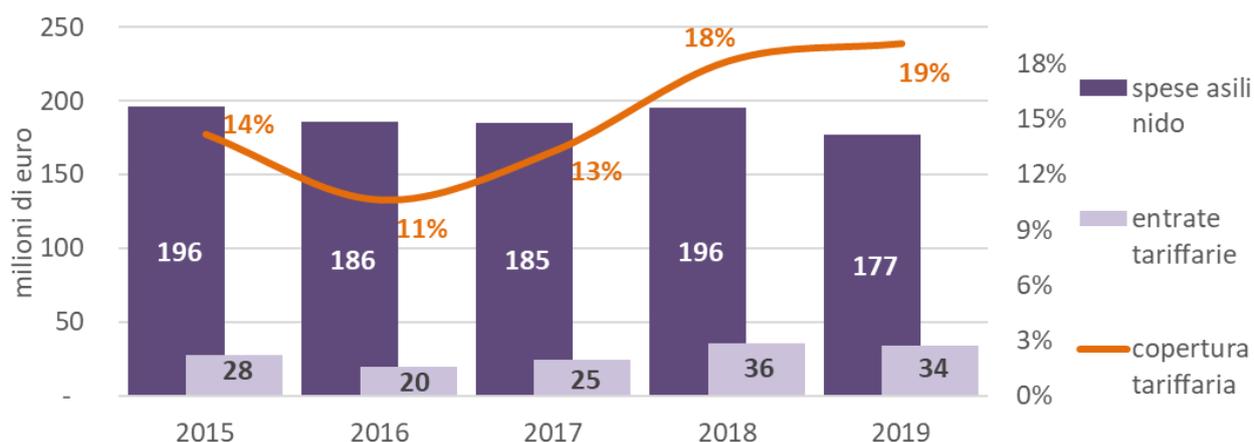
L'adeguatezza dell'offerta di servizio rispetto alla domanda è misurata anche dalla numerosità dei bambini inseriti in lista di attesa; nel 2019 i bambini che non hanno trovato posto nelle strutture comunali o convenzionate sono stati 515, numero molto inferiore rispetto a quello registrato nel 2015 (890 bambini); la maggiore attenzione nella gestione delle liste di attesa da parte dell'Amministrazione e l'adozione di misure più stringenti per arginare il fenomeno dei posti assegnati ma non occupati hanno infatti portato a una riduzione delle liste di attesa che, negli ultimi 5 anni, non hanno mai superato i 1.000 bambini, rispetto agli anni precedenti in cui si arrivava anche oltre i 3.000 bambini in attesa (cfr. Relazione annuale, anni precedenti).

### Dati economici e tariffe

Poiché gli asili nido rientrano tra i servizi pubblici a domanda individuale, è richiesta alle famiglie una compartecipazione alla spesa, il cui ammontare è differenziato in base all'indicatore Isee. Per coloro che trovano posto nelle strutture a gestione indiretta, Roma Capitale eroga ai privati convenzionati un contributo pari a 740 euro/bambino al mese e introita dalle famiglie una retta commisurata al proprio Isee e al numero di ore in cui si sceglie di usufruire del servizio.

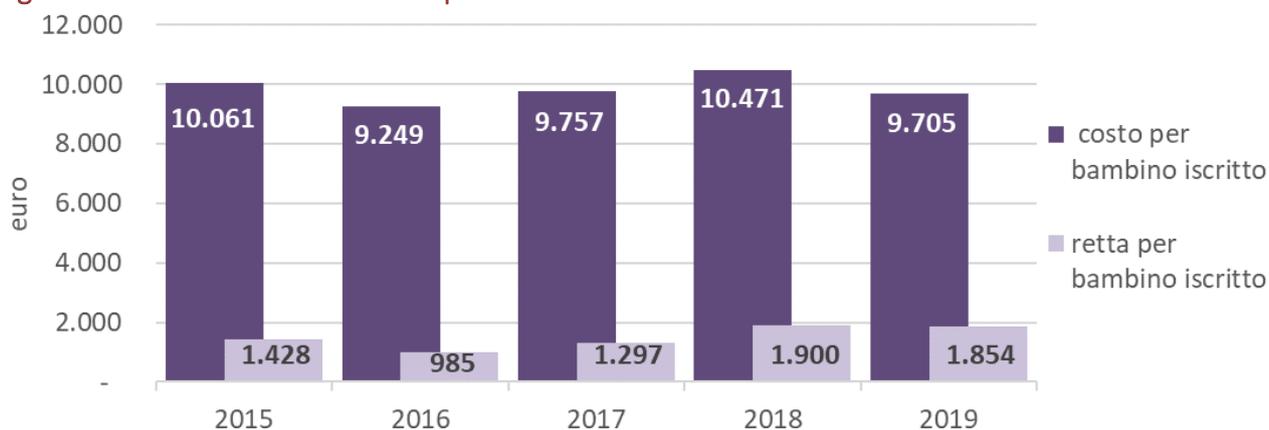


**Figura 6.5 Entrate, spese e percentuale di copertura tariffaria**



Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DEL RENDICONTO DI ROMA CAPITALE, VARI ANNI.

**Figura 6.6 Costo e retta media per bambino iscritto**



Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DEL RENDICONTO DI ROMA CAPITALE, VARI ANNI.

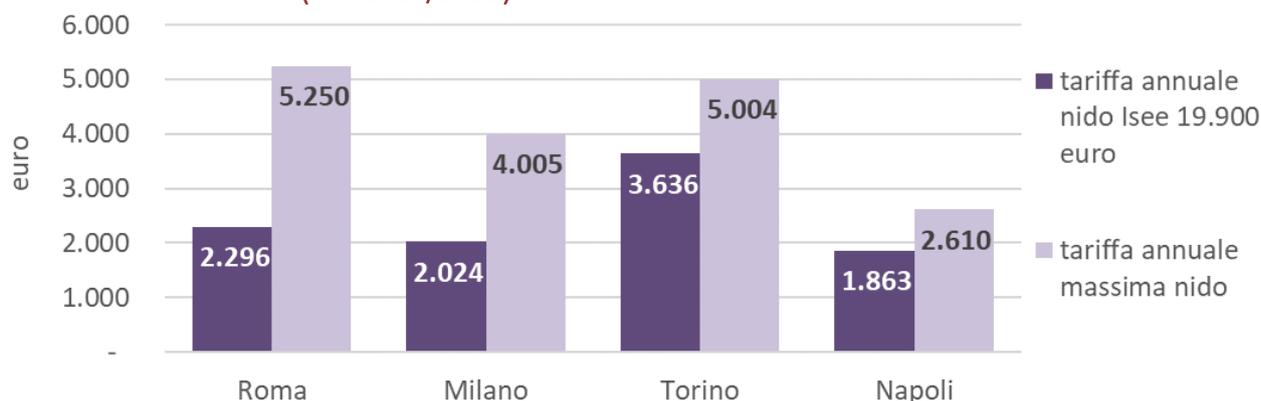
Per i nidi in concessione, l'affidamento ha stabilito un contributo massimo a carico di Roma Capitale non superiore a 279,30 euro a bambino (il costo totale, pari a 570 euro per bambino, tiene conto, oltre che del contributo comunale, anche della quota versata dalle famiglie, circa 190,70 euro, e dei ricavi derivanti dalla possibilità per il gestore aggiudicatario di svolgere servizi integrativi rispetto al nido).

Nel 2019 la percentuale di copertura delle rette sui costi del servizio è stata del 19% con un aumento del 36% rispetto al 2015 quando era pari al 14%; tale variazione è il risultato di una crescita degli introiti da tariffa (+22% rispetto al 2015), ma anche di una decisa contrazione dei costi (-10%, Figura 6.5). Le azioni attuate per favorire la piena saturazione dell'offerta nei nidi a gestione diretta hanno infatti permesso di ridurre l'entità dei contributi versati alle strutture convenzionate. In termini unitari, il costo medio per bambino, pari a 9.705 euro nel 2019, è diminuito del 7% rispetto al 2018 e del 4% rispetto al 2015. La retta media annuale pagata dalle famiglie è stata invece di 1.854 euro, in aumento del 30% rispetto al 2015 (Figura 6.6).

Di seguito è riportato il confronto delle rette mensili per la fruizione del servizio di asilo nido comunale nelle grandi città italiane. Le rette sono state calcolate per una famiglia tipo composta da tre persone (2 genitori e un minore con età 0-3 anni) e dotata di un indicatore Isee pari a 19.900 euro; le rette fanno riferimento all'anno educativo 2020/2021 e riguardano gli asili nido a tempo pieno con frequenza di cinque giorni a settimana per 9 mesi all'anno. La retta annuale a Roma (2.296 euro) è la seconda più alta tra le città oggetto del campione. A Milano e Torino le rette annuali superano i 2mila euro (rispettivamente 2.024 euro e 3.636) mentre a Napoli la retta risulta inferiore (1.863 euro).



**Figura 6.7 Spesa annua di due famiglie tipo per un bambino iscritto al nido comunale nelle principali città italiane (a.e. 2020/2021)**



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DEI COMUNI.

La situazione è differente se, per le stesse città, si prende in considerazione la retta associata alla fascia di contribuzione massima (ipotesi di famiglia con Isee non dichiarato): Napoli, con una retta annua di 2.610 euro, è sempre la meno costosa, seguita da Milano (circa 4mila euro) e Torino (circa 5mila euro); Roma è la città dove il servizio è più caro (5.250 euro, Figura 6.7).

Con riferimento alla Regione Lazio, si segnala che la [DGR Lazio 972/2019](#) ha provveduto a destinare parte delle risorse per l'annualità 2019 del "Fondo nazionale per il sistema integrato dei servizi di educazione e istruzione, dalla nascita sino a sei anni", a riduzione delle rette a carico delle famiglie che frequentano gli asili nido comunali nel Lazio. Il contributo per l'abbattimento delle rette, il cui importo totale è di 6,2 milioni di euro, sarà ripartito tra tutti i comuni del Lazio, che saranno tenuti a suddividerlo, per l'anno educativo 2020/2021, fra tutti gli iscritti agli asili nido comunali.

## 6.2 Refezione scolastica

La refezione scolastica è un servizio di supporto al sistema educativo scolastico. Roma Capitale prevede due tipologie di gestione del servizio:

- refezione centralizzata in appalto;
- refezione autogestita.

Il "Regolamento disciplinante il servizio di refezione scolastica nei nidi, nelle sezioni primavera e ponte, nelle scuole per l'infanzia statali e comunali, primarie e secondarie di primo grado del territorio di Roma Capitale", approvato a febbraio 2018 con [DAC 7/2018](#), prevede tuttavia la completa centralizzazione del servizio a partire dal 2020.

Nella gestione centralizzata il servizio è affidato, tramite bando di gara, direttamente da Roma Capitale, mentre i municipi territorialmente competenti sono titolari della gestione del contratto con gli operatori economici aggiudicatari; l'ultima gara per l'affidamento del servizio è stata indetta nel 2017, ma nelle more della conclusione della procedura di gara, sono state disposte due proroghe tecniche (DD 1411/2018 e DD 2334/2018) al fine di assicurare il servizio di ristorazione scolastica fino alla conclusione dell'anno educativo 2018/2019; per l'inizio dell'anno educativo 2019/2020 è stata disposta un'ulteriore proroga dal 30 settembre 2019 al 31 dicembre 2019 con DD 1659/2019. A marzo 2019 è stato pubblicato un nuovo bando di gara dal Dipartimento Servizi Educativi e Scolastici: [Procedura aperta per l'affidamento del servizio ristorazione scolastica a ridotto impatto ambientale nei nidi capitolini, nelle sezioni ponte, nelle scuole dell'infanzia](#)



[comunali e statali, primarie e secondarie di primo grado di Roma Capitale](#), con l'obiettivo di rendere il servizio interamente centralizzato; a conclusione della procedura, il servizio, suddiviso in 15 lotti, è stato aggiudicato per il periodo 1° gennaio-31 luglio 2020.

Nel caso della refezione autogestita, sono i dirigenti scolastici delle singole scuole che, in base all'autonomia scolastica, indicano la gara e affidano il servizio di fornitura in base a quanto definito nel capitolato speciale d'appalto predisposto da Roma Capitale.

Per entrambe le tipologie di gestione è prevista la fornitura del servizio di refezione:

- istituzionale;
- a domanda individuale.

La refezione istituzionale si rivolge a tutti gli alunni che frequentano la scuola con un orario giornaliero prolungato, pertanto la fruizione della mensa rappresenta un elemento indispensabile per l'assolvimento dell'obbligo scolastico. Il servizio a domanda individuale, invece, non è legato alla continuazione dell'attività didattica nell'orario pomeridiano, ma è richiesto dall'utente in base a scelte extra scolastiche.

Il servizio è rivolto agli alunni delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado, comprese le sezioni ponte.

La Tavola 6.2 riporta sinteticamente i principali indicatori del servizio per il periodo 2015-2019.

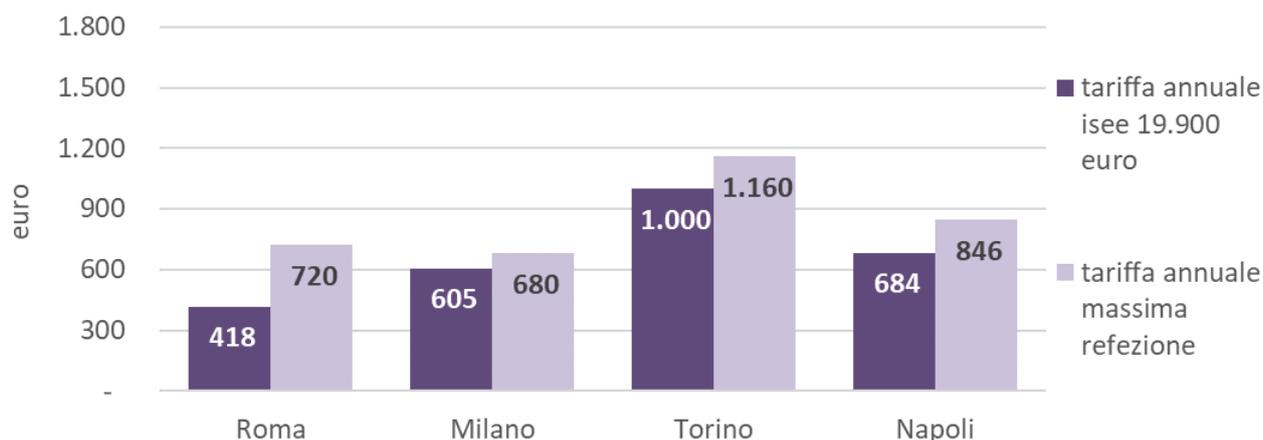
Nel 2019, gli utenti del servizio di refezione scolastica sono stati 149.896, in diminuzione del 2% rispetto al 2018. Nel periodo osservato è tendenzialmente calato il numero degli alunni che usufruiscono del servizio di refezione istituzionale (-4% dal 2015), mentre è cresciuto molto quello degli alunni del servizio a domanda individuale (+96% dal 2015). Il servizio è stato erogato in 743 centri refezionali scolastici (in aumento del 14% rispetto al 2018) di cui il 61% con gestione centralizzata e il restante in autogestione.

**Tavola 6.2** Principali indicatori quantitativi del servizio di refezione scolastica

REFEZIONE SCOLASTICA	2015	2016	2017	2018	2019	Δ 2019/2015
centri refezionali a gestione centralizzata	442	445	441	441	455	3%
centri refezionali in autogestione	206	203	206	212	288	40%
alunni refezione istituzionale (n.)	156.891	154.468	153.779	152.393	149.896	-4%
alunni refezione domanda ind. (n.)	545	878	1.019	1.019	1.066	96%

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DEL RENDICONTO DI ROMA CAPITALE, VARI ANNI.

**Figura 6.8** Spesa annua di due famiglie tipo per la refezione scolastica nella scuola primaria (a.e. 2019/2020)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DEI COMUNI.



Come per l'asilo nido, anche per la refezione scolastica sono state calcolate le tariffe annuali in base a un Isee pari a 19.900 euro e ad uno in fascia massima. La famiglia tipo utilizzata per la simulazione di spesa è, in questo caso, composta da 3 persone, due adulti e bambino di sei anni che frequenta la scuola primaria; le tariffe ipotizzano un consumo di 5 pasti a settimana per 9 mesi l'anno.

Per la famiglia tipo con Isee di 19.900 euro, Roma è la città più economica (418 euro/anno) seguita da Milano e Napoli (rispettivamente 605 e 684 euro). Torino è invece la città più costosa, con una spesa annua quasi doppia (1.000 euro). Se si considera la tariffa applicata alla fascia Isee massima, la città più conveniente risulta Milano (680 euro), seguita da Roma (720 euro) e Napoli (846 euro); Torino rimane invece la città dove il servizio è più costoso (1.160 euro). La differenza di posizionamento di Roma nel caso di spesa massima e l'ampia differenza tra spesa massima e spesa tipo (pari a 302 euro) evidenziano come, rispetto agli altri comuni, l'Amministrazione Capitolina utilizzi la leva tariffaria per favorire le famiglie in condizioni economiche meno agiate (Figura 6.8).

### 6.3 Trasporto scolastico

Il trasporto scolastico, come la refezione, è un servizio di supporto al sistema educativo scolastico dell'infanzia e dell'obbligo. Viene erogato a favore degli alunni residenti in zone prive di linee di trasporto pubblico, ovvero in cui il servizio di TPL è inadeguato, o che, a causa delle distanze dai plessi scolastici e dei tempi di percorrenza, avrebbero difficoltà a frequentare regolarmente le scuole.

Roma Capitale assicura l'erogazione del servizio agli alunni normodotati, anche appartenenti alle comunità nomadi Rom, Sinti e Caminanti, delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado, nonché agli alunni con disabilità della scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo e secondo grado. Condizione essenziale per presentare la domanda è la residenza nel territorio di Roma Capitale e la frequenza, da parte del minore, di una scuola ricadente nel municipio di residenza. Per gli alunni con disabilità il servizio è di tipo "porta a porta" tra le abitazioni e le scuole ed è svolto con vetture attrezzate di pedane mobili; negli altri casi è invece articolato su linee con itinerari e fermate prefissati.

Roma Capitale per erogare il servizio si avvale di più soggetti selezionati in base a procedure di gara: alcuni per la fornitura di vettori e dei relativi conducenti, altri per le attività di accompagnamento a bordo delle vetture; inoltre, Roma Servizi per la Mobilità (RSM) supporta il Dipartimento Servizi Educativi e Scolastici nelle attività di pianificazione, programmazione e progettazione delle reti, nel monitoraggio e nella verifica del corretto espletamento del servizio.

La Tavola 6.3 riporta sinteticamente i principali indicatori del servizio per il periodo 2015-2019. Nell'a.e. 2019/2020, per il trasporto scolastico sono stati impiegati 385 mezzi di cui 228 per il trasporto degli alunni con disabilità. Gli alunni che hanno usufruito del servizio sono stati 7.212 (in aumento del 16% rispetto al 2018), di cui 997 sono utenti con disabilità (13% del totale) e 891 appartengono alle comunità nomadi (11% del totale). Dal 2015 è rimasto sostanzialmente uguale il numero totale degli alunni che usufruiscono del servizio, anche se c'è stata una forte diminuzione del numero di utenti provenienti dalle comunità nomadi (-38%) e una più lieve del numero degli utenti con disabilità (-1%). Nel quinquennio considerato, nonostante il numero di utenti sia sostanzialmente invariato, il numero di mezzi adibiti al servizio di trasporto degli alunni normodotati è calato del -30% dal 2015, mentre il numero dei mezzi dedicato alle persone con disabilità è aumentato del 3% dal 2015.

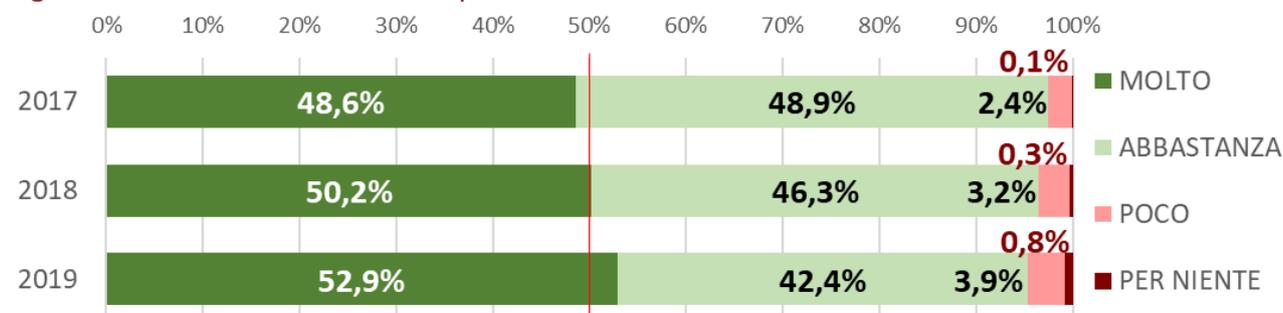


Tavola 6.3 Principali indicatori quantitativi del servizio di trasporto scolastico

TRASPORTO SCOLASTICO	2015	2016	2017	2018	2019	Δ 2019/2015
mezzi trasporto scolastico normodotati	224	194	174	172	157	-30%
mezzi trasporto scolastico diversamente abili	221	221	228	228	228	3%
utenti totali trasporto scolastico	7.248	7.248	7.773	6.223	7.212	0%
utenti rom, sinti e caminanti	1.280	1.771	1.027	891	799	-38%
utenti con disabilità	1.009	1.009	1.032	997	997	-1%

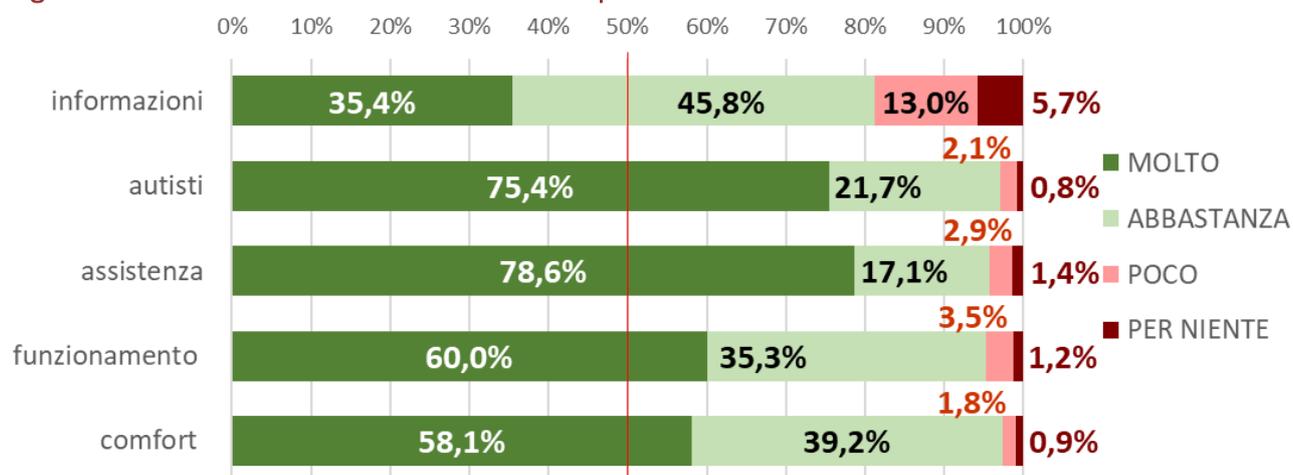
Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DEL RENDICONTO DI ROMA CAPITALE, VARI ANNI.

Figura 6.9 Soddisfazione della qualità del servizio



Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.

Figura 6.10 Soddisfazione macro-fattori di qualità



Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.

Per il trasporto scolastico è possibile analizzare i risultati delle indagini di qualità percepita svolte da RSM nel triennio dal 2017 al 2019.

Le indagini sono state effettuate su un campione di 2.317 utenti nel 2017, di 1.870 nel 2018 e di soltanto 949 utenti nel 2019. Nel complesso, il servizio è stato valutato positivamente: circa la metà degli intervistati dichiara di essere molto soddisfatto, con un tendenziale aumento dal 2017 (48,6%) al 2019 (52,9%) e in tutti gli anni gli insoddisfatti sono meno del 5% (Figura 6.9).

L'analisi, a livello di macro-fattori, evidenzia un deciso apprezzamento, sia per il personale di assistenza (78% di utenti molto soddisfatti) sia per quello alla guida (75% di molto soddisfatti). Il funzionamento e l'efficienza dei mezzi, così come il comfort e la comodità, registrano comunque valutazioni ampiamente positive (percentuali di utenti molto o abbastanza soddisfatti superiori al 90%). La disponibilità e la qualità delle informazioni sul servizio vengono valutate positivamente da oltre l'80% degli intervistati, anche se la percentuale di insoddisfatti raggiunge il 18% (Figura 6.10).



## 6.4 Trasporto persone con disabilità

Il trasporto delle persone con disabilità è disciplinato dal “Regolamento dei servizi, misure e interventi per la mobilità individuale delle persone con disabilità” approvato con [DAC 129/2018](#) e poi successivamente modificato con [DAC 47/2019](#). Tale Regolamento individua i criteri e le modalità per l’accesso a interventi, misure e servizi per la mobilità individuale delle persone con disabilità residenti nel territorio di Roma Capitale, per consentire loro di recarsi nei luoghi di lavoro, di studio, di terapia, o dove svolgono le proprie attività sociali e sportive nell’ambito del territorio capitolino.

Il servizio, accessibile tramite domanda di ammissione in graduatoria, consente di usufruire del trasporto individuale oppure del trasporto collettivo o autogestito.

Attualmente, per l’accesso al servizio è vigente la graduatoria unica approvata con DD 948/2019 (successivamente integrata con appendice approvata tramite DD 647/2020) con scadenza al 31 dicembre 2022; l’art. 6, comma 6, del Regolamento prevede comunque l’aggiornamento annuale della lista d’attesa con l’inserimento dei nuovi utenti che abbiano presentato la relativa domanda entro il 15 gennaio di ogni anno.

Il servizio di trasporto collettivo è stato affidato alla ATI Tundo Vincenzo S.p.A./Baronio 2010 Società Cooperativa all’esito della gara di “Affidamento dei servizi di trasporto riservato scolastico e per i servizi disabili a chiamata” (DD 752/2012) mentre, al fine di individuare gli operatori idonei all’erogazione del servizio, è stato costituito l’Albo dei soggetti abilitati all’erogazione del servizio di trasporto individuale delle persone con disabilità mediante piattaforma gestionale “STID”; gli utenti ammessi in graduatoria che hanno scelto la modalità di trasporto individuale possono accedere al servizio contattando i seguenti operatori abilitati: ATI Tundo Vincenzo S.p.A./Baronio 2010 Società Cooperativa, Cooperativa Pronto Taxi 6645, Cooperativa Radio Taxi Ostia Lido, Cooperativa Samarcanda e Paolo Scoppio e figlio autolinee s.r.l.

Per quanto riguarda il trasporto individuale, ai sensi dell’art. 2 del Regolamento, è previsto che il servizio venga espletato attraverso soggetti abilitati, eventualmente mediante tessera a punti (card) o altri sistemi elaborati ad hoc. Questo per garantire lo sviluppo di un sistema applicativo informatico di tracciamento dei percorsi e dei consumi dei punti della card ai fini della liquidazione dei corrispettivi ai vettori stessi. Sul punto, si precisa che il sistema individuato dall’Amministrazione per la tracciabilità dei percorsi effettuati e dei consumi della tessera differisce da quello utilizzato in passato; la rilevazione dei dati avviene ora tramite un applicativo informatico, che consente di rilevare i km percorsi e altre informazioni sulle corse effettuate, che gli operatori abilitati dovranno scaricare sul proprio dispositivo mobile, dotato di GPS attivo e connessione internet. Questa App di interfaccia è così in grado di verificare la veridicità dei dati trasmessi e la regolarità della licenza di abilitazione all’erogazione del servizio. È stata inoltre individuata una tariffa unica predeterminata in base alla lunghezza dello spostamento; ciascun operatore, all’atto di iscrizione all’albo degli operatori abilitati, ha la facoltà di accettare la tariffa o di proporre una riduzione percentuale sulla stessa. L’attività di validazione delle corse sarà invece condotta da RSM.

Il “servizio di trasporto delle persone con disabilità motoria grave o cecità totale e persone ipovedenti con residuo visivo non superiore a 1/20 in entrambi gli occhi con la migliore correzione di lenti” ([DCC 25/2004](#)) è gestito dal Dipartimento Mobilità e Trasporti di Roma Capitale, che è affiancato da RSM nelle attività di supporto e assistenza. Il servizio è dedicato ai soli residenti nel Comune di Roma e attualmente gli utenti attivi (ovvero che hanno utilizzato il servizio da ottobre 2019 a seguito dell’entrata in vigore del nuovo Regolamento) sono 1.047 (Tavola 6.4).



Tavola 6.4 Utenti con disabilità per tipologia di trasporto

Tipologia di trasporto	Attività sociali	Lavoro	Terapia	Sport	Studio	Totale
Collettivo	23	106	43	4	3	179
Individuale	484	268	80	17	7	856
Autogestito	0	11	0	0	1	12

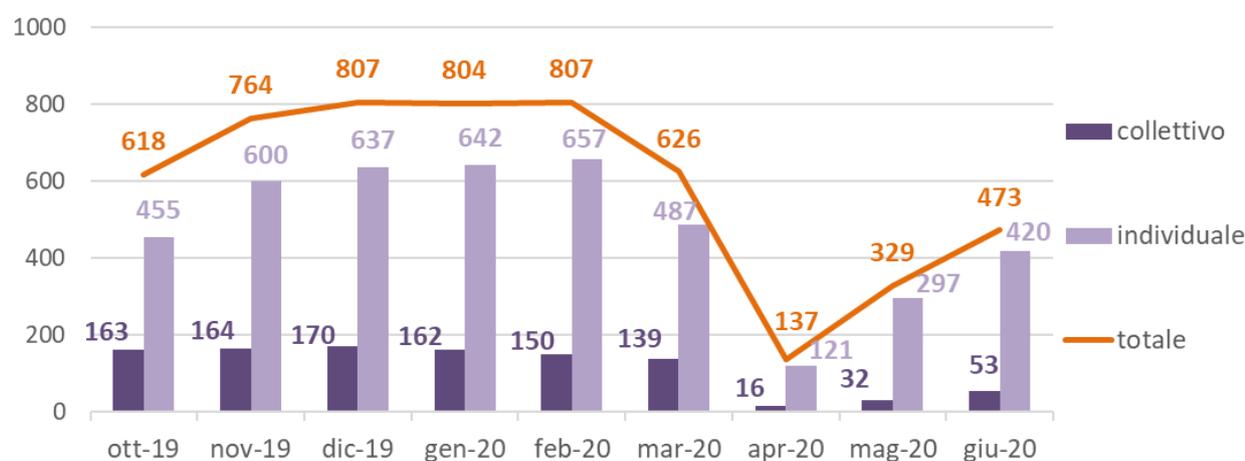
FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.

Detti utenti sono suddivisi in cinque categorie:

- 507 per “Attività Sociali”;
- 385 per “Lavoro”;
- 123 per “Terapia”;
- 21 per “Sport”
- 11 per “Studio”.

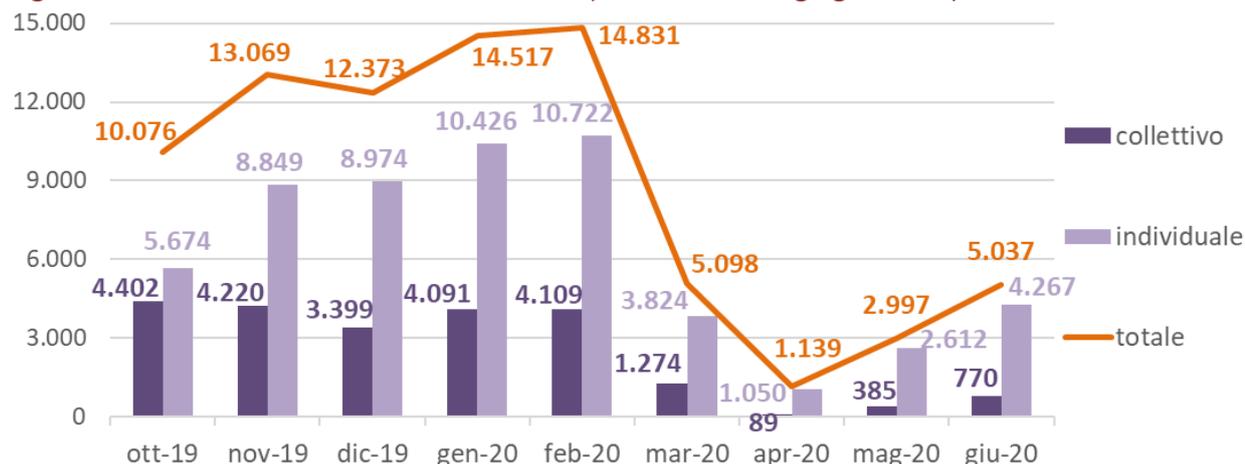
Nelle Figure 6.11 e 6.12 sono presentati alcuni dati di consuntivazione dei servizi erogati mensilmente nel periodo da ottobre 2019 a giugno 2020. Nel periodo considerato, il numero delle corse medie mensili è stato di 13 corse per utente. Tuttavia, bisogna considerare che il dato medio include i tre mesi di lockdown in cui il numero delle corse medie per utente è sceso a 8,5 al mese.

Figura 6.11 Utenti trasportati mensilmente (ottobre 2019-giugno 2020)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.

Figura 6.12 Corse effettuate mensilmente (ottobre 2019 – giugno 2020)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.

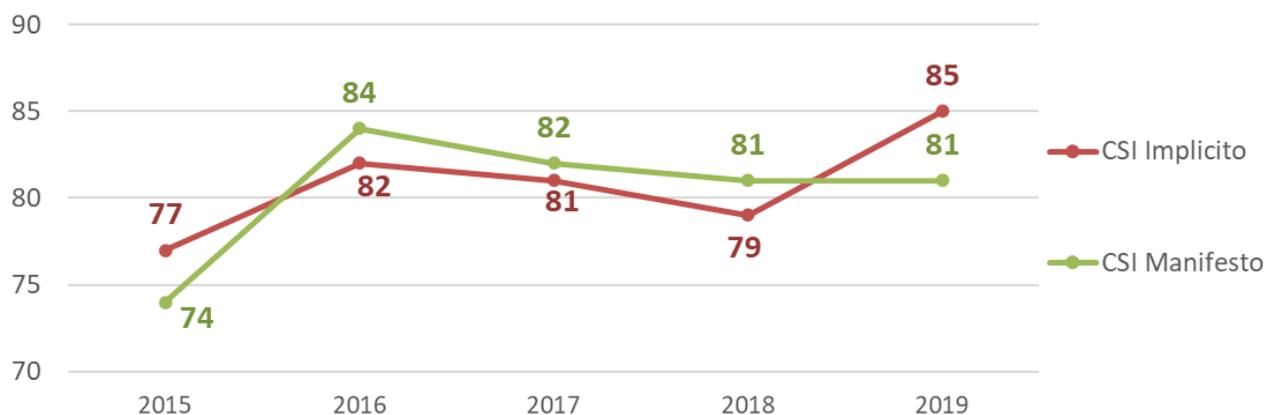


Figura 6.13 Soddisfazione della qualità del servizio



FONTI: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.

Figura 6.14 Indice di soddisfazione generale (customer satisfaction index, CSI, 0-100)



FONTI: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.

Il servizio è stato valutato positivamente dagli utenti; su un campione di 450 persone, quasi la metà dei rispondenti dichiara di essere molto soddisfatto e un ulteriore 48% è abbastanza soddisfatto. Nel complesso gli insoddisfatti sono poco più del 6% del totale. La soddisfazione è particolarmente elevata tra gli utenti del trasporto collettivo, che risulta essere la tipologia di trasporto più gradita, come si vede nella Figura 6.13.

Nel 2019 il gradimento da parte degli utenti è rimasto in linea con quello dell'anno precedente, anche se la soddisfazione generale rimane buona. Nello specifico, sia l'indice di soddisfazione implicito (indice sintetico della soddisfazione calcolato sulla base dei giudizi parziali sui vari aspetti del servizio) che l'indice di soddisfazione manifesto (indice sintetico della soddisfazione dichiarata prima del passaggio in rassegna degli attributi di qualità) sono sempre stati positivi: infatti, dal 2015 al 2019 la media delle valutazioni è di 80 punti con un picco di gradimento nel 2019 di 85 punti sul CSI implicito, come si vede in Figura 6.14, questo dato lascia intendere un'ampia soddisfazione da parte degli utenti per il servizio di trasporto delle persone con disabilità.

## 6.5 Farmacie comunali

Le farmacie comunali di Roma sono gestite dall'Azienda Farmasociosanitaria Capitolina - Farmacap (di seguito, Farmacap), azienda speciale appositamente costituita con [DCC 5/1997](#). L'espletamento del servizio farmaceutico e la realizzazione di servizi istituzionali a carattere continuativo sono stati inizialmente regolati da un contratto di servizio ([DGC 453/2000](#)) con durata pari a cinque anni e mai più rinnovato, sulla base di quanto previsto all'art. 4, punto 2, dello stesso CdS che impegnava le parti ad "adempiere a quanto previsto nel presente contratto sino al successivo rinnovo". Il CdS è quindi attualmente vigente in assenza di formale proroga.

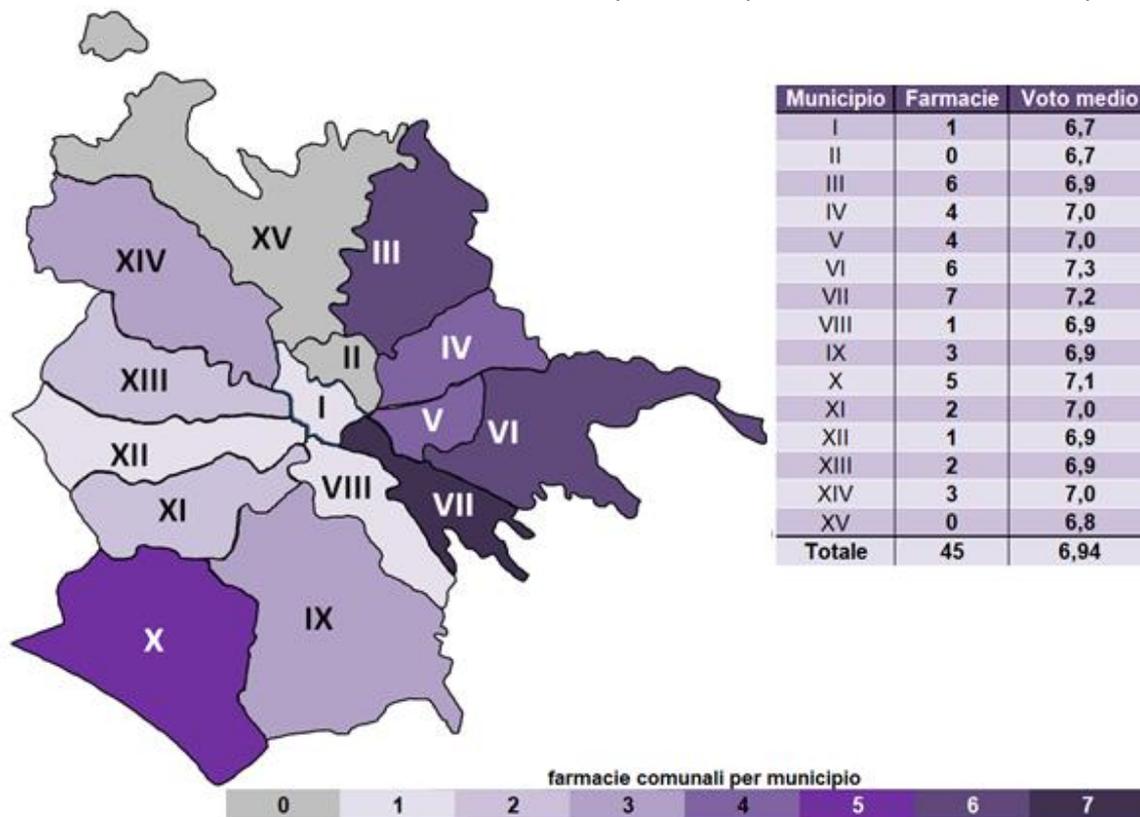


A partire dal 2014, l'azienda è stata oggetto di commissariamento; l'ultimo commissario straordinario è stato nominato con [Ordinanza della Sindaca n. 213 del 7 novembre 2019](#) mentre di recente, ad agosto 2020, Farmacap ha pubblicato un avviso per la selezione di un nuovo direttore generale.

Per quanto riguarda i bilanci societari, si ricorda che dal 2013 al 2019 non sono stati ancora approvati dall'Assemblea Capitolina (l'ultimo bilancio approvato con [DAC 8/2014](#) è stato quello relativo al 2012). Tradizionalmente le farmacie comunali nascono per garantire il servizio di distribuzione dei farmaci e l'erogazione di ulteriori servizi sociosanitari e assistenziali in quelle zone del territorio comunale in cui è carente la presenza di farmacie private; si tratta solitamente delle zone più periferiche ovvero di quelle dove il reddito è più basso e nelle quali le farmacie private non hanno interesse a stabilirsi, essendo limitate le possibilità di gestione profittevole delle attività. A Roma, infatti, dove il servizio svolto dalle farmacie Farmacap è largamente apprezzato dai cittadini, il maggior numero di farmacie comunali si trova concentrato nei municipi del quadrante est della città, che sono i più popolati e a reddito medio pro capite più basso (Figura 6.15).

Dovendo assicurare un servizio indispensabile, le 45 farmacie comunali di Roma sono rimaste aperte e contattabili durante tutta l'emergenza sanitaria anche se, in un momento iniziale, hanno operato a sportelli chiusi (per carenza o non sufficiente protezione garantita dai dispositivi di protezione in dotazione al personale dipendente). Per mitigare i disagi dovuti all'imposizione del lockdown, le farmacie hanno inoltre attivato servizi integrativi come il canale telefonico di supporto psicologico specificamente dedicato al Covid-19 e la consegna di farmaci a domicilio, disponibile presso 20 delle 45 sedi. Il servizio è stato apprezzato dai cittadini fin dalle prime fasi dell'emergenza. A marzo, in una prima fase di indagine sulla popolazione romana ([ACoS, Indagine sulla percezione dei principali servizi pubblici locali a Roma nel periodo dell'emergenza sanitaria, marzo 2020](#)), il 52% degli intervistati, che aveva frequentato le farmacie comunali durante quelle settimane, ha infatti espresso oltre il 90% di soddisfazione per il servizio ricevuto, sia in termini di misure di prevenzione adottate, sia dal punto di vista dell'assistenza informativa.

**Figura 6.15** Numero di farmacie comunali e voto medio per municipio sul territorio di Roma Capitale



Nota: voto medio registrato nell'Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali di Roma Capitale condotta dall'Agenzia nel 2019.  
 FONTE: ACOS.



Tra la fine di aprile e l'inizio di giugno 2020, l'Agenzia ha condotto un monitoraggio sulle farmacie comunali di Roma per verificare la disponibilità e il prezzo delle mascherine. Nella prima fase la disponibilità – probabilmente a causa di difficoltà di approvvigionamento – non sempre è risultata adeguata, neppure per le mascherine chirurgiche, le più richieste dai cittadini. In fase di ripartenza, quando l'allentamento delle restrizioni ha fatto crescere la domanda di presidi, la disponibilità delle mascherine è tuttavia tornata a crescere; il prezzo è progressivamente diminuito (risultando per altro inferiore al prezzo medio riscontrato nelle farmacie delle altre città) ed è stato prontamente adeguato ai limiti imposti a livello nazionale ([ACoS, Laboratorio Roma, Servizi di prossimità e Farmacie Comunali](#)).

## 6.6 Servizi cimiteriali

Roma possiede tre cimiteri principali urbani (Monumentale del Verano, Flaminio, Laurentino) e altri otto cimiteri suburbani: Castel di Guido, Cesano, Isola Farnese, Maccarese, Ostia Antica, Santa Maria del Carmine (Parrocchietta), San Vittorino e Santa Maria di Galeria. I cimiteri appartengono al demanio comunale e i servizi cimiteriali, prima gestiti in economia, sono stati affidati da Roma Capitale ad Ama fino al 27 settembre 2024. Lo svolgimento dei servizi è quindi regolato tramite contratto di servizio fino al 16 maggio 2023 ([DGCa 99/2018](#)). Ama, per il tramite del Servizio Cimiteri Capitolini, si occupa quindi delle attività relative al rilascio e alla gestione delle concessioni (assegnazioni, rinnovi, retrocessioni ecc.), delle operazioni cimiteriali, comprese le cremazioni, e, per lo più tramite affidamenti esterni, delle attività di custodia, vigilanza, pulizia e manutenzione per garantire un'adeguata fruizione degli spazi e assicurare il decoro degli ambienti e il corretto funzionamento degli impianti all'interno delle aree cimiteriali. Nei servizi cimiteriali oggetto di affidamento rientrano anche i servizi necroscopici e l'illuminazione votiva nel cimitero Laurentino; nei restanti cimiteri l'illuminazione votiva è invece gestita da Areti S.p.A.

Rispetto al passato, il vigente contratto di servizio ha significativamente modificato la regolazione dei rapporti economici tra Roma Capitale e Ama prevedendo l'incasso diretto da parte di Roma Capitale di tutti i proventi cimiteriali (precedentemente introitati da Ama) e una differente modalità di quantificazione dei corrispettivi dovuti. Per le operazioni cimiteriali e le attività relative alle concessioni viene ora riconosciuto ad Ama un corrispettivo unitario predeterminato per ogni singola operazione, mentre per la parte rimanente, relativa a tutti i "servizi a canone" (vigilanza, manutenzione ordinaria, servizi necroscopici ecc.), il corrispettivo complessivo è definito annualmente in termini forfettari e liquidato mensilmente, nella misura di 1/12 del totale annuo. Al fine di verificare l'adempimento degli obblighi contrattuali in relazione ai servizi a canone e la soddisfazione dei cittadini, il contratto di servizio prevede, per la prima volta, un monitoraggio permanente della qualità erogata e percepita dei servizi cimiteriali e ne affida l'esecuzione all'Agenzia.

Nella Tavola 6.5 è riportata la regolamentazione contrattuale dei servizi cimiteriali e dell'illuminazione votiva.

Nella Tavola 6.6 sono invece riportati i principali dati quantitativi sul servizio e il voto dei cittadini rilevato nell'indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali di Roma Capitale condotta annualmente dall'Agenzia per l'ultimo quinquennio. Inoltre, in considerazione della straordinarietà degli eventi che hanno caratterizzato l'anno 2020, vengono presentati alcuni dei dati più significativi (e già disponibili) relativi ai primi sei mesi dell'anno 2020. Nelle pagine successive una trattazione separata è stata dedicata ai risultati del monitoraggio di qualità erogata e alle indagini di qualità percepita realizzate dall'Agenzia.



Tavola 6.5 Quadro della regolamentazione contrattuale

Azienda	Contratto/affidamento di servizi	Nat. Ser.	Linee Guida	Affidamento		Contratto	
			delibera	delibera	scadenza	delibera	scadenza
<b>Vigente</b>							
Ama s.p.a.	Servizi funebri e cimiteriali	Spl	AC 77/2017	AC 53/2015	27/09/2024	Gca 99/2018	16/05/2023
Areti s.p.a. (ex Acea Distribuzione s.p.a.)	Illuminazione votiva	Spl	-	Decr. Gov. 2264/1943	a revoca	-	-

FONTE: ACOS.

Tavola 6.6 Quadro sintetico dell'andamento dei principali indicatori quantitativi e del voto medio sul servizio per i servizi cimiteriali

SERVIZI CIMITERIALI	2015	2016	2017	2018	2019	Δ 2019/2015
<b>PRINCIPALI OPERAZIONI (n.)</b>						
concessioni di loculi	10.723	10.028	9.371	8.522	6.302	-41%
tumulazioni	18.404	16.654	16.606	15.666	15.078	-18%
inumazioni	4.088	4.312	5.399	5.184	5.680	39%
cremazioni	13.992	14.322	15.737	15.340	15.542	11%
estumulazioni e esumazioni	10.848	13.131	8.757	10.171	7.624	-30%
affido ceneri	5.217	5.815	6.080	6.201	6.975	34%
<b>DECESSI E SALME GESTITE (n.)</b>						
deceduti a Roma	30.170	29.235	31.471	30.097	30.784	2%
<i>autorizzazioni al seppellimento fuori Roma</i>	9.320	8.061	9.240	11.599	9.921	6%
<i>sepolti a Roma</i>	20.850	21.174	22.231	18.498	20.863	0%
salme provenienti da fuori Roma	3.838	3.992	3.965	3.817	3.690	-4%
salme sepolte a Roma	24.688	25.166	26.196	22.315	24.553	-1%
pratiche gestite da AMA	34.008	33.227	35.436	33.914	34.474	1%
<b>QUALITA' PERCEPITA</b>						
voto medio	5,8	5,7	5,5	5,4	5,2	-10%

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA.

Nel 2019 a Roma sono decedute quasi 31mila persone; negli ultimi 5 anni il numero di decessi è in lieve crescita (+2% dal 2015) e una modesta variazione in aumento si è avuta per il numero delle pratiche gestite da Ama (oltre 34mila nel 2019 e +1% nel periodo osservato). Nel 2019, il 68% dei deceduti a Roma è stato sepolto nei cimiteri capitolini; a questi si aggiungono le salme provenienti da fuori Roma (quasi 4mila nel 2019) per un totale di oltre 24mila salme sepolte nei cimiteri capitolini nello scorso anno. Il numero delle salme sepolte a Roma è aumentato nell'ultimo anno (+10% tra il 2018 e il 2019) interrompendo il trend in diminuzione che si registrava dal 2015, soprattutto per il minor numero di salme per le quali i familiari hanno chiesto il trasferimento nei cimiteri di altri comuni, che sono tornate a scendere nel 2019 dopo il trend in salita del triennio precedente (-14% tra il 2018 e il 2019) a fronte del numero sostanzialmente stabile delle salme provenienti da fuori Roma (un numero di poco inferiore alle 4mila salme all'anno in tutto il periodo considerato). Le scelte dei cittadini in caso di morte si sono orientate sempre di più verso la cremazione (15.542 cremazioni nel 2019, di poco superiori alle 15.340 dell'anno precedente, e in crescita dell'11% dal 2015); sempre in tema di cremazioni, sono sempre di più le famiglie che richiedono l'affidamento delle ceneri (quasi 7mila nel 2019 e +34% dal 2015). Diminuisce invece il numero delle operazioni di tumulazione (15.078 nel 2019, -18% dal 2015) e soprattutto quello delle concessioni di loculi (6.302 nel 2019, -41% dal 2015); le operazioni di inumazione, pari a 5.680 nel 2019, hanno registrato una crescita del 39% nel periodo osservato, anche dovuta ai minori costi richiesti per tale tipologia di operazione (la tariffa per le cremazioni è più elevata, mentre le tumulazioni richiedono anche l'acquisto della concessione del loculo).



Con riferimento alla qualità percepita del servizio, dal 2015, il voto medio dei cittadini sulla gestione dei cimiteri capitolini non ha mai raggiunto la sufficienza toccando un nuovo minimo di 5,2 nel 2019 (Tavola 6.6).

Come già per altri settori, in considerazione della straordinarietà e gravità degli eventi, è apparso opportuno offrire anche per il settore dei servizi cimiteriali alcuni dei dati più significativi (e già disponibili) relativi all'anno 2020 riguardanti i decessi e le operazioni cimiteriali.

Il numero dei decessi registrato nella capitale nel 2020 è stato inferiore a quello del 2019 fino a tutto febbraio; a marzo il numero di decessi ha avuto un picco tra marzo e aprile per poi tornare ad assestarsi su valori analoghi a quelli dell'anno precedente sino ad agosto; un andamento che sembra confermare l'opportunità dei provvedimenti restrittivi imposti in fase di lockdown. Il numero dei decessi è invece tornato a salire in agosto e settembre per crescere vistosamente nei mesi di ottobre e novembre, nei quali si sono spente 2.249 persone in più rispetto agli stessi mesi dell'anno precedente (ottobre 719 e 1.530 a novembre).

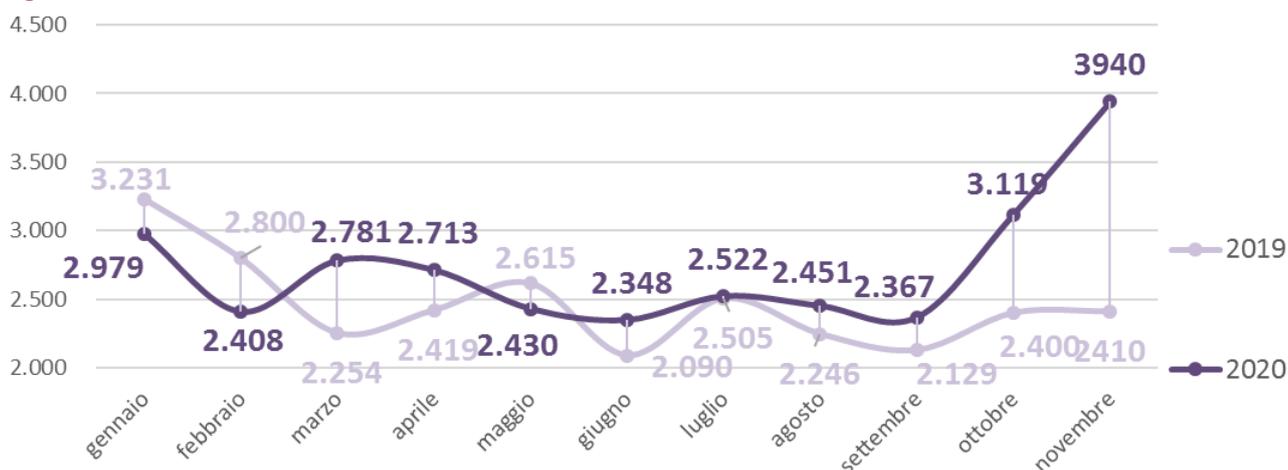
Nei primi mesi del 2020, a fronte di un numero di decessi 2020 in leggera crescita rispetto al 2019 (+2%), il numero delle principali operazioni cimiteriali consuntivate dall'Ama è invece diminuito del 13% (il totale delle operazioni cimiteriali non eguaglia quello dei decessi perché per alcune salme viene richiesto il trasferimento all'estero o in altro comune oppure la sistemazione non riguarda la prima sepoltura; le operazioni di seconda sepoltura sono inoltre state sospese nei mesi di lockdown, Tavola 6.7).

**Tavola 6.7** Andamento trimestrale degli indicatori sul servizio per i servizi cimiteriali

SERVIZI CIMITERIALI	I 2019	II 2019	III 2019	IV 2019	I 2020	II 2020
<b>PRINCIPALI OPERAZIONI (n.)</b>						
concessioni di loculi	1.841	1.656	1.324	1.481	1.242	948
tumulazioni	4.254	4.014	3.386	3.424	3.189	2.996
inumazioni	1.686	1.431	1.219	1.344	1.477	1.565
cremazioni	4.011	4.004	3.825	3.702	3.878	3.744
estumulazioni e esumazioni	2.130	2.424	1.163	1.907	1.954	1.262
affido ceneri	1.681	1.822	1.735	1.737	1.622	1.750
<b>DECESSI E SALME GESTITE (n.)</b>						
deceduti a Roma	8.786	7.600	6.958	7.440	8.277	7.501
autorizzazioni al seppellimento fuori Roma	3.137	2.396	2.023	2.365	2.424	1.837
sepolti a Roma	5.649	5.204	4.935	5.075	5.853	5.664
salme provenienti da fuori Roma	989	825	898	978	815	644
salme sepolte a Roma	6.638	6.029	5.833	6.053	6.668	6.308
pratiche gestite da AMA	9.775	8.425	7.856	8.418	9.092	8.145

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA.

**Figura 6.16** Confronto decessi 2019-2020



Nota: si tratta del numero dei decessi, avvenuti esclusivamente a Roma Capitale, di individui residenti e non residenti (non sono compresi i decessi dei residenti morti fuori Roma e sono compresi i decessi dei non residenti morti in Roma)

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ROMA STATISTICA.



Tuttavia, considerando l'andamento del numero di decessi nei mesi successivi (da luglio a ottobre), è presumibile che il dato relativo alle operazioni cimiteriali realizzate, quando disponibile, sia di molto superiore a quello dello scorso anno. In autunno Ama si è comunque trovata impreparata di fronte all'emergenza: la società non disponeva di risorse umane e strumentali sufficienti per gestire il maggior numero di salme e non è riuscita ad assicurare le operazioni cimiteriali (in particolar modo le cremazioni) nei tempi previsti dal CdS (Figura 6.16).

### Il monitoraggio della qualità

Come anticipato, il nuovo CdS, anche al fine di verificare l'adempimento degli obblighi contrattuali in relazione ai servizi a canone, ha istituito per la prima volta un monitoraggio permanente della qualità erogata e percepita dei servizi cimiteriali e ne ha affidato l'esecuzione all'Agenzia.

Per tutti gli undici cimiteri capitolini, l'Agenzia si occupa quindi sia del monitoraggio della qualità erogata sia della rilevazione della qualità percepita; le campagne di rilevazione hanno cadenza semestrale e, per la qualità erogata, sono articolate in quattro diverse tipologie di osservazioni/indagini mystery sulla base di indicatori concordati con il Dipartimento Tutela Ambientale: accesso alla sede cimiteriale, visita della sede cimiteriale, mystery allo sportello URP e mystery al call center cimiteri capitolini. Nel valutare l'accessibilità, i rilevatori verificano la presenza ed efficacia della segnaletica all'entrata, la disponibilità di parcheggi e di fermate del TPL nonché l'esistenza o meno di barriere architettoniche. Nella visita al cimitero, le osservazioni riguardano la pulizia dei viali, delle aree comuni e dei servizi igienici, la manutenzione del verde pubblico, la presenza e il funzionamento di scale e fontanelle, l'illuminazione e la disponibilità e fruibilità di cassonetti e cestini. Nelle indagini mystery, i rilevatori si recano di persona allo sportello URP del Verano (per rivolgere delle domande ai dipendenti Ama in servizio) mentre utilizzano il contatto telefonico per la rilevazione della qualità del call center. La rilevazione della qualità percepita avviene tramite intervista diretta agli utenti dei cimiteri sulla base di un questionario anch'esso definito in accordo con il Dipartimento. Per la qualità erogata sono previste un totale di 1.200 rilevazioni all'anno, mentre per la qualità percepita sono previste 384 interviste annue.

Dopo una fase sperimentale nel mese di dicembre 2019, le attività di monitoraggio sono state avviate a regime solo da gennaio 2020 (a causa dei tempi di cui l'Amministrazione ha avuto bisogno per confermare gli indicatori da monitorare, sulla base di una lista proposta dalla stessa Agenzia) ma sono state interrotte il 7 marzo 2020 per l'emergenza sanitaria. Nel I semestre il monitoraggio ha interessato, oltre ai tre cimiteri urbani, anche il cimitero suburbano di Ostia Antica; nei restanti cimiteri suburbani, le attività sono state avviate solo nel II semestre 2020 a causa dell'ulteriore ritardo con cui sono state trasmesse all'Agenzia le mappe necessarie a permettere l'estrazione dei campioni oggetto di rilevazione.

La Tavola 6.8 riporta i principali risultati del monitoraggio di qualità erogata e dell'indagine di qualità percepita espressi sia per singolo cimitero sia come media complessiva.

Nel monitoraggio di qualità erogata le criticità maggiori, per altro comuni a tutte le sedi visitate, sono state quelle relative all'illuminazione (mai sufficiente per l'illuminazione esterna), al funzionamento dei servizi igienici e allo sfalcio del verde pubblico (che appare carente soprattutto al Verano e al Flaminio).

Alcune delle criticità riscontrate sono state in gran parte confermate anche dai giudizi espressi dai cittadini nelle interviste sulla qualità percepita; molti sono gli aspetti che lasciano insoddisfatti la maggioranza degli intervistati e, tra i cimiteri, sono il Verano e il Flaminio a registrare il maggior numero di insoddisfatti.

Alcuni tra gli aspetti più critici sono la disponibilità e pulizia dei servizi igienici ma, se si esclude il cimitero Laurentino, anche la segnaletica di orientamento e la disponibilità di scale per accedere ai loculi lasciano insoddisfatto un numero non trascurabile di utenti; carenze nella cura del verde sono state segnalate soprattutto dagli utenti del Verano.



Tavola 6.8 Quadro sintetico degli indicatori del monitoraggio nei diversi cimiteri

SERVIZI CIMITERIALI - QUALITÀ EROGATA	VERANO	LAURENTINO	FLAMINIO	OSTIA ANTICA	MEDIA
rispetto orari di partenza servizio navetta	84%	-	-	-	<b>84%</b>
<b>CURA DEL VERDE PUBBLICO (solo risposte positive)</b>					
sfalcio verde pubblico orizzontale	72%	95%	77%	100%	<b>83%</b>
sfalcio verde pubblico orizzontale aiuole	58%	82%	71%	100%	<b>72%</b>
manutenzione verde verticale pubblico	80%	93%	83%	93%	<b>85%</b>
<b>FUNZIONALITÀ E DISPONIBILITÀ IMPIANTI E ATTREZZATURE (solo risposte positive/funzionante)</b>					
presenza cassonetti / secchi	91%	96%	95%	94%	<b>94%</b>
fruibilità cassonetti / secchi	83%	99%	91%	100%	<b>91%</b>
funzionalità scale accesso loculi	100%	100%	100%	100%	<b>100%</b>
funzionalità servizi igienici	52%	89%	30%	82%	<b>58%</b>
funzionalità fontanelle esterne	93%	100%	92%	100%	<b>96%</b>
funzionalità fontanelle interne agli edifici loculi	100%	100%	100%	100%	<b>100%</b>
<b>SUFFICIENZA ILLUMINAZIONE (solo risposte sufficiente)</b>					
illuminazione esterna (solo visite serali)	0%	0%	0%	non rilevata	<b>0%</b>
illuminazione interna edifici loculi	43%	28%	38%	29%	<b>34%</b>
<b>PULIZIA (% almeno sufficiente)</b>					
pulizia viali	74%	97%	87%	100%	<b>87%</b>
pulizia aree circostanti cassonetti / secchi	95%	97%	87%	100%	<b>94%</b>
<b>QUALITÀ PERCEPITA (solo risposte valide, % almeno sufficiente)</b>					
orari di apertura	97%	94%	96%	86%	<b>94%</b>
segnaletica di orientamento	48%	88%	42%	40%	<b>57%</b>
illuminazione viali	56%	80%	38%	33%	<b>50%</b>
cura del verde pubblico	42%	92%	59%	86%	<b>64%</b>
pulizia viali e aree comuni	55%	97%	85%	100%	<b>81%</b>
funzionalità delle fontanelle	53%	86%	62%	86%	<b>70%</b>
posizionamento delle fontanelle	74%	94%	69%	86%	<b>81%</b>
disponibilità di servizi igienici	14%	50%	7%	38%	<b>30%</b>
pulizia dei servizi igienici	17%	38%	0%	75%	<b>29%</b>
disponibilità scale loculi	44%	83%	47%	58%	<b>57%</b>
disponibilità cassonetti / secchi	74%	97%	85%	100%	<b>87%</b>
pulizia aree circostanti cassonetti / secchi	68%	97%	92%	100%	<b>86%</b>
servizio sorveglianza e sicurezza	41%	50%	0%	40%	<b>35%</b>
personale di servizio	44%	80%	20%	100%	<b>61%</b>
call center cimiteri	25%	20%	40%	0%	<b>26%</b>
sito internet cimiteri	80%	43%	80%	100%	<b>70%</b>

FONTE: ACOS.

Gli aspetti più apprezzati, invece, sono gli orari di apertura, la disponibilità di cestini e cassonetti e la pulizia delle aree circostanti.

Considerazioni a parte vanno fatte per l'illuminazione, il servizio di sorveglianza e sicurezza, il personale, il sito web dedicato ai cimiteri capitolini e i servizi di call center. Per tali aspetti, la percentuale di utenti che non si sono espressi (risposte "non sa/non risponde") risulta molto elevata (superiore al 60%) ma, tra chi conosce e si sente di esprimere un giudizio sui servizi, la percentuale di utenti soddisfatti è pari al 70% per il sito web dedicato ai cimiteri capitolini, mentre è decisamente basso il numero di utenti soddisfatti del call center dedicato ai servizi cimiteriali (26%). L'interazione con il personale di servizio soddisfa la maggioranza (61%), mentre è molto minore il livello di soddisfazione per il servizio di sorveglianza e sicurezza (solo il 35% di utenti complessivamente soddisfatti). Infine, per l'illuminazione solo metà dei frequentatori si dichiara abbastanza soddisfatta.

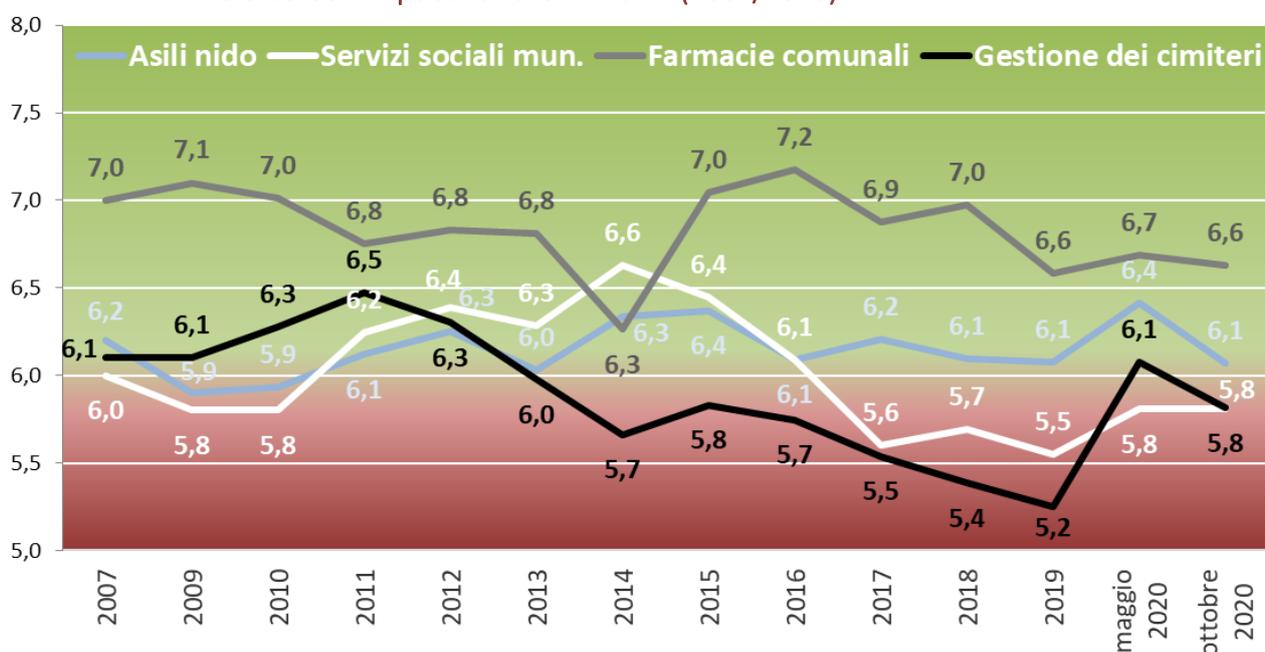


## 6.7 Il voto dei romani per i servizi in campo sociale nel 2020

L’Agenzia ogni anno dal 2007 rileva la percezione dei romani circa la qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma, svolgendo un’indagine telefonica che raggiunge 5.760 cittadini stratificati per genere, età, titolo di studio, condizione lavorativa e municipio di residenza. In considerazione della particolarità dell’anno in corso, alla solita rilevazione di maggio l’Agenzia ha ritenuto opportuno aggiungerne un’altra in ottobre. La Figura 6.17 illustra l’andamento dal 2007 dei voti attribuiti dai romani ai servizi che rientrano nel comparto del sociale.

Il 2020 vede un incremento del voto rispetto al 2019 per tutti i servizi del comparto. Gli asili nido e soprattutto le farmacie comunali sono risultati pienamente sufficienti, mentre nonostante l’incremento i servizi sociali dei municipi restano ancora sotto il 6. In generale, il voto di maggio ha espresso una maggiore soddisfazione rispetto a quello di ottobre, anche se la flessione è stata abbastanza limitata per le farmacie. Gli asili si riavvicinano al 6, mentre i servizi cimiteriali, tornano ad essere ritenuti insufficienti dopo essere tornati alla sufficienza a maggio per la prima volta dal 2013.

**Figura 6.17** I voti dei romani per il comparto sociale nell’ambito dell’Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma (2007/2020)



FONTE: ACOS.

