

6. Sociale

- 6.1 [Introduzione](#)
- 6.2 [Asili nido](#)
- 6.3 [Refezione scolastica](#)
- 6.4 [Trasporto scolastico](#)
- 6.5 [Trasporto persone con disabilità](#)
- 6.6 [Farmacie comunali](#)
- 6.7 [Servizi sociali municipali](#)
- 6.8 [Le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona a Roma](#)

6.1. Introduzione

La [Legge 328/2000](#), rubricata "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", promuove interventi volti a garantire il benessere sociale e il superamento delle disuguaglianze e impegna la Repubblica, in attuazione degli artt. 2, 3 e 38 Cost., a prevenire, eliminare o comunque ridurre le condizioni di bisogno e disagio correlate all'inadeguatezza reddituale, a difficoltà sociali o a condizioni di non autonomia.

Questo *corpus* normativo introduce il concetto di sistema integrato di interventi e servizi sociali, secondo cui la miglior risposta ai bisogni delle persone può essere realizzata attraverso la collaborazione tra enti pubblici (enti locali, regioni, Stato) e privati (associazioni, cooperative sociali e altri enti del terzo settore). Stabilisce, inoltre, la centralità della persona negli interventi sociali, tenendo conto dei suoi bisogni individuali, familiari e di comunità, e mira a garantire un'organizzazione unitaria del welfare, assicurando parità di accesso ai servizi essenziali su tutto il territorio nazionale.

La Regione Lazio è intervenuta a disciplinare la materia, per quanto di sua competenza, con la [LR 10 agosto 2016, n. 11](#), recante "Sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali della Regione Lazio", nella quale è stato assunto, quale punto di riferimento per le politiche sociali, la valorizzazione e il sostegno delle responsabilità familiari, nonché la centralità della persona, sia come singola, sia nelle formazioni sociali in cui realizza la propria personalità, allo scopo di sviluppare la giustizia sociale, favorire il benessere, l'autonomia e lo sviluppo psicofisico, promuovere e tutelare l'inclusione sociale, rimuovere le condizioni di disuguaglianza e sostenere la partecipazione attiva dei cittadini singoli e associati.

A tal fine, la Regione e gli enti locali sono tenuti a realizzare il sistema integrato che deve garantire i livelli delle prestazioni fissati nella programmazione regionale. La Regione, inoltre, disciplina le attività relative alla predisposizione ed erogazione di interventi e servizi sociali, nonché di prestazioni economiche destinate a rimuovere e superare le situazioni di bisogno, di disagio e di difficoltà della persona nelle varie situazioni e condizioni di vita (art. 3).

Nell'ambito degli obiettivi da ultimo fissati dall'Amministrazione capitolina con l' "Approvazione dello schema di Piano Sociale 2024/2026 di Roma Capitale e dell'Accordo di Programma per la programmazione, l'organizzazione e la gestione dei Servizi Sociali e Sanitari Integrati di Roma Capitale" ([DGCa 398/2024](#)), sono state individuate le azioni relative agli aspetti fondamentali per garantire l'efficacia del sistema di welfare.

Sono previsti il potenziamento e il coordinamento della rete di servizi sociosanitari, con un forte impegno per armonizzare le pratiche nei Municipi e garantire l'omogeneità nell'erogazione dei servizi. L'integrazione sociosanitaria è un obiettivo prioritario, con la ridefinizione di un modello di governance condiviso tra Roma Capitale e le ASL e il rinnovo dell'Accordo di Programma per la gestione dei servizi integrati.

Parallelamente, sono pianificate azioni centralizzate per progetti strategici, come quelli finanziati dal PNRR, orientati al contrasto alla povertà e all'inclusione sociale, tra cui iniziative innovative come il programma Housing First.

Si punta anche sulla digitalizzazione e sull'innovazione, con la creazione di un sistema informativo unificato per la raccolta e l'elaborazione dei dati e strumenti per l'accreditamento dei servizi sociali.

Il coinvolgimento del Terzo Settore e dei cittadini è centrale, attraverso processi di partecipazione come i World Café e la co-programmazione.

Infine, particolare attenzione è rivolta alla formazione e allo sviluppo delle competenze degli operatori, favorendo la diffusione di buone pratiche e l'implementazione di una supervisione professionale.

Con la [DAC 57/2021](#), l'Assemblea Capitolina ha approvato il "Regolamento di Organizzazione dei Servizi Sociali" che definisce i principi organizzativi, le modalità di accesso e l'erogazione degli interventi volti a realizzare un sistema integrato ed efficace. Il regolamento, attesa la sua natura di disciplina unitaria, funge da strumento di garanzia ed equità per i cittadini, promuovendo la semplificazione e l'efficienza dell'organizzazione amministrativa e assicurando la trasparenza nella gestione del sistema dei servizi. Nel dettaglio, il documento definisce i principi generali, le finalità, il rapporto tra cittadini e servizio sociale, individua i destinatari e regola l'azione del servizio sociale professionale. Questo approccio mira a creare un'organizzazione unitaria che garantisca i Livelli Essenziali di Assistenza, delineando le modalità di accesso agli interventi e ai servizi ed eliminando le disparità tra i diversi municipi.

Con [DAC 106/2021](#), l'Assemblea Capitolina ha approvato le *Linee programmatiche 2021-2026 per il governo di Roma Capitale*, che prevedono, tra gli altri, una serie di interventi strutturati nei settori delle Politiche Sociali, della Scuola e della Sanità.

Nel comparto delle Politiche Sociali, sono stati delineati progetti per combattere le disuguaglianze, supportare le fasce più deboli della popolazione, potenziare i servizi di prossimità per garantire maggiore accessibilità e personalizzazione degli interventi, attivare misure di sostegno economico e sociale per le famiglie in difficoltà e promuovere iniziative per favorire l'integrazione culturale e il dialogo interculturale.

Nel settore della Scuola, l'amministrazione si impegna a garantire la parità di accesso all'istruzione per tutti i bambini e ragazzi, indipendentemente dal contesto socioeconomico, a realizzare programmi specifici per alunni con bisogni educativi speciali e disabilità, a riqualificare le strutture scolastiche e creare spazi didattici innovativi, oltre a investire in progetti extracurricolari e di sostegno scolastico per contrastare la dispersione scolastica.

Per quanto riguarda la Sanità, gli interventi puntano a migliorare i servizi integrati in collaborazione con il sistema sanitario regionale, con particolare attenzione alla prevenzione e all'assistenza primaria; a promuovere iniziative per la salute mentale e il benessere psicosociale, rispondendo alle nuove sfide emerse dopo la pandemia; a facilitare l'accesso ai servizi sanitari per le categorie più fragili.

In questo quadro, la percezione dei romani in merito ai servizi offerti da Roma Capitale in ambito sociale nel 2024 è più che positiva. Le valutazioni, espresse nell'ambito dell'Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma, sono tutte in aumento rispetto al 2023, compresa quella sulle farmacie comunali, uno dei servizi tradizionalmente più apprezzati della Capitale, che migliora di poco la precedente valutazione; gli asili nido, con 6,8, toccano un massimo assoluto (Tavola 6.1).

Tavola 6.1 Andamento del voto medio per i servizi del settore sociale



FORNTE: ACOS, INDAGINE SULLA QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.

6.2. Asili nido

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 da parte delle famiglie di una domanda d'iscrizione online, che permette l'inserimento in graduatoria e quindi l'attribuzione del posto nei limiti del totale dei posti disponibili messi a bando.

La Tavola 6.2 riporta sinteticamente i principali indicatori del servizio per il periodo 2018-2023. Rispetto al calo tendenziale della popolazione di riferimento – che in 5 anni vede una riduzione del 16% – sia la domanda presso gli asili nido comunali, sia i posti messi a bando da Roma Capitale diminuiscono meno che proporzionalmente, evidenziando rispetto all'intero periodo un lieve aumento della percentuale di famiglie che richiede e accede al servizio. Come conseguenza, nel quinquennio di riferimento il numero totale di bambini iscritti aumenta del 4%.

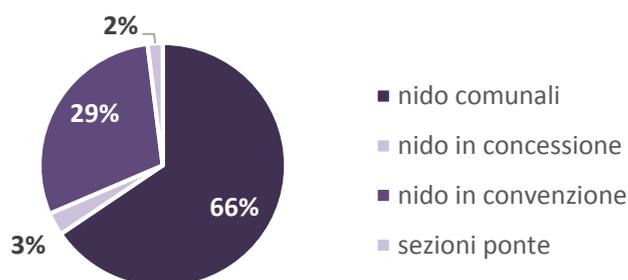
Per quanto riguarda la gestione delle liste di attesa, che negli ultimi anni ha rappresentato un punto di forza del servizio, negli ultimi due anni educativi si osserva un aumento del numero di bambini ancora in lista di attesa a maggio, sia in termini assoluti che in percentuale sulla lista d'attesa iniziale. Questo andamento potrebbe essere imputato al minore numero di rinunce da parte dei bambini inseriti fin dall'inizio.

Tavola 6.2 Principali indicatori quantitativi, economici e di qualità degli asili nido

ASILI NIDO E STRUTTURE CONVENZIONATE	2018/19	2019/20	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24	Δ 2023/18
popolazione 0-3 anni iscritta in anagrafe	63.290	61.089	60.128	54.707	54.752	53.129	-16%
domande di nuovo inserimento (n.)	14.475	12.894	12.024	12.601	12.330	12.626	-13%
domande d'iscrizione / popolazione 0-3	23%	21%	20%	23%	23%	24%	1%
posti totali a bando a Roma (n.)	11.601	12.183	10.877	11.976	10.921	9.917	-15%
posti a bando / popolazione 0-3	18%	20%	18%	22%	20%	19%	0,3%
numero totale di bambini iscritti	18.691	18.240	16.206	17.610	18.713	19.371	4%
bambini in lista di attesa a settembre (n.)	3.941	3.114	2.960	2.938	3.304	3.975	1%
bambini in lista di attesa a maggio (n.)	724	468	554	435	739	1.073	48%
variazione lista di attesa da settembre a maggio	-82%	-85%	-81%	-85%	-78%	-73%	9%

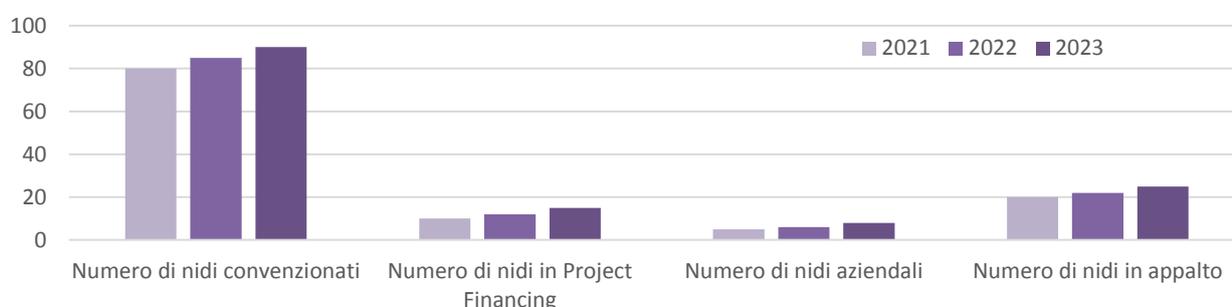
FORNTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, VARI ANNI.

Tavola 6.3 Composizione percentuale dell’offerta di asilo nido comunale per tipologia di struttura



FORNITE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, VARI ANNI.

Tavola 6.4 Andamento del numero di strutture che partecipano all’offerta in gestione indiretta del servizio di asilo nido di Roma Capitale



FORNITE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, VARI ANNI.

La ricettività complessiva degli asili nido, cioè l’offerta, si è ridotta in valore assoluto seppure in maniera modesta; se si osserva invece il dettaglio dei dati della ricettività disaggregati si rileva che la ricettività è leggermente aumentata nei nidi a gestione diretta, mentre si è ridotta in maniera più evidente in quelli a gestione privata (l’offerta pubblica in altre parole, ha “tenuto” di più di quella privata/convenzionata). Vi è stata certamente una generale riduzione delle iscrizioni nel quinquennio 2017/2021, ma questo è avvenuto soprattutto a scapito dei nidi a gestione privata, perché nei nidi a gestione diretta capitolina, le iscrizioni sono aumentate. In ragione di tale andamento di iscrizioni vi è stata pertanto una sensibile riduzione delle liste di attesa dei municipi.¹

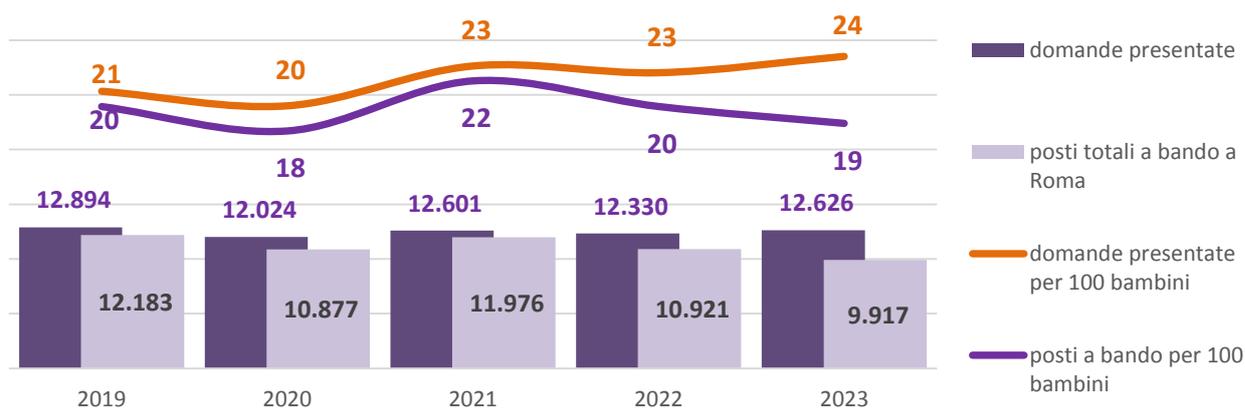
Il servizio di accoglienza dei bambini viene garantito con diverse modalità di erogazione che vedono partecipi sia operatori pubblici che privati (Tavola 6.3). L’offerta complessiva prevede, infatti, la coesistenza di servizi nido pubblici a gestione diretta, asili in concessione o realizzati in project financing e servizi nido privati in convenzione (gestione indiretta), ai quali Roma Capitale corrisponde un’integrazione rispetto alla retta comunale pagata dai singoli utenti, nei limiti di 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.

La Tavola 6.4 mostra l’andamento degli ultimi tre anni del numero di strutture private convenzionate che hanno partecipato all’offerta in gestione indiretta, evidenziando una tendenza ad aumentarne il numero.

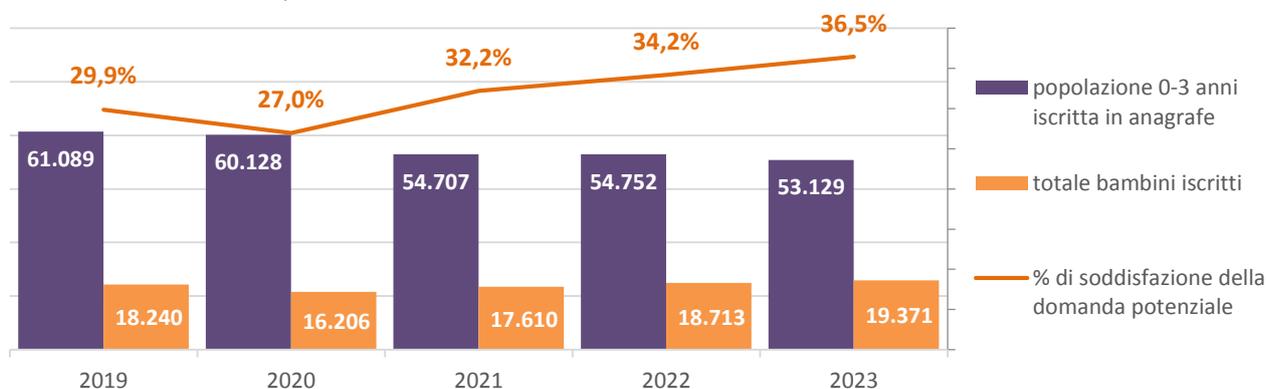
¹ Relazione al Rendiconto 2023 pag. 375

Tavola 6.5 Domande di nuova iscrizione e posti a bando



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, VARI ANNI.

Tavola 6.6 Bambini tra 0-3 anni iscritti negli asili nido comunali/convenzionati e copertura della domanda potenziale



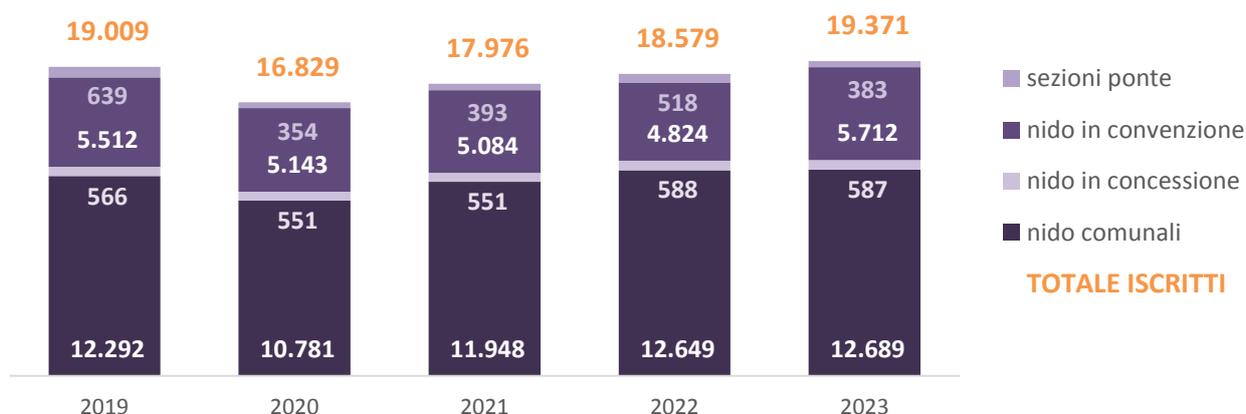
FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, VARI ANNI.

Nella Tavola 6.5 si osserva una stabilità relativa nel numero di domande presentate che, dopo la flessione dell'anno pandemico, nel 2023 torna ad avvicinarsi ai livelli pre-covid. I posti totali a bando mostrano invece una tendenza decrescente, passando da 12.183 nel 2019 a 9.917 nel 2023, riducendo quindi la nuova offerta disponibile.

In termini di indicatori relativi, il numero di domande per 100 bambini recupera ampiamente la flessione del 2020 e supera anche i livelli del 2019, arrivando al 24%, segnalando un aumento della propensione delle famiglie a richiedere il servizio. Parallelamente, i posti a bando per 100 bambini mostrano un lieve declino, passando da 20 nel 2019 a 19 nel 2023. Questo prospetta un potenziale disallineamento tra l'aumento della domanda e la disponibilità complessiva di posti, suggerendo la necessità di interventi per migliorare l'accesso al servizio.

La Tavola 6.6 evidenzia l'evoluzione della popolazione 0-3 anni iscritta in anagrafe a Roma Capitale tra il 2019 e il 2023, il totale dei bambini iscritti agli asili nido comunali e la percentuale di soddisfazione della domanda potenziale da parte dell'offerta di Roma Capitale. La popolazione dei bambini tra 0 e 3 anni mostra una progressiva diminuzione, passando da 61.089 nel 2019 a 53.129 nel 2023, con un calo che riflette una tendenza demografica negativa. Tuttavia, nello stesso periodo, la percentuale di soddisfazione della domanda potenziale è in costante aumento, passando dal 29,9% nel 2019 al 36,5% nel 2023, indicando un miglioramento nella capacità del sistema comunale di accogliere un numero crescente di bambini rispetto al totale dei potenziali utenti.

Tavola 6.7 Numero di bambini iscritti nelle diverse strutture e liste di attesa



(*) Privati, project financing, aziendali e spazi Be.Bi.

Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, VARI ANNI.

Il totale dei bambini iscritti al sistema degli asili nido comunali segue tuttavia un trend positivo dal 2020, in linea con l'aumento della percentuale di soddisfazione della domanda potenziale, evidenziando la gestione efficace delle risorse disponibili. La Tavola 6.7 rappresenta la distribuzione del numero di bambini iscritti nei diversi tipi di strutture per l'infanzia a Roma Capitale, tra cui nidi comunali, nidi in concessione, nidi in convenzione e le sezioni ponte, evidenziando l'evoluzione nel tempo e la composizione dell'offerta. La componente più significativa è rappresentata dagli asili nido comunali, che accolgono il numero più alto di bambini, con un valore che si mantiene stabile attorno ai 12.700 iscritti.

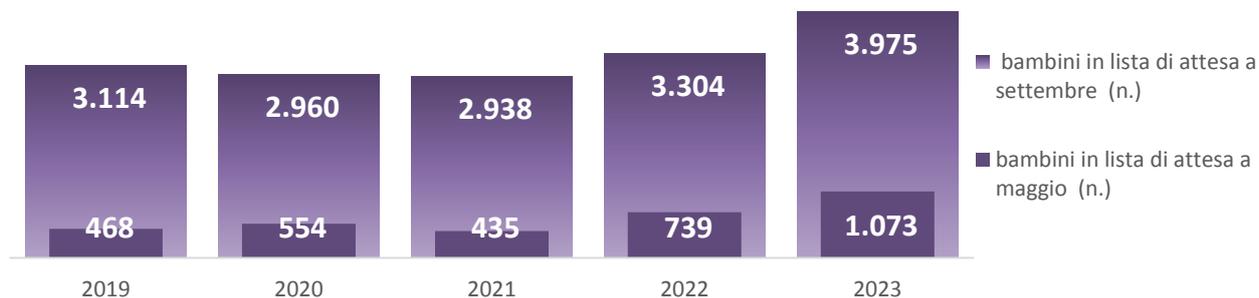
Gli asili nido privati registrano una tendenziale diminuzione del numero di iscritti gestiti in convenzione per Roma Capitale, nonostante l'aumento del numero di strutture interessate (evidenziato precedentemente nella Tavola 6.4), indicando quindi una riduzione del numero medio di bambini oggetto dell'accordo convenzionale per singola struttura. Tale andamento è in linea con la strategia amministrativa di limitare il ricorso alle strutture convenzionate solo come ultima istanza, privilegiando invece i posti disponibili negli asili nido comunali e in concessione. In particolare, quelli in concessione coprono un ruolo residuale rispetto all'offerta complessiva, ma mantengono valori stabili attorno ai 550-600 iscritti, indicando una continuità dell'offerta.

Il progetto ponte, che rappresenta una misura specifica per contribuire ad assorbire le liste di attesa, mantiene un ruolo marginale in termini di numeri, con valori che oscillano tra i 350 e i 600 bambini. Questo dato sottolinea la funzione limitata ma strategica di questa tipologia di offerta, utilizzata per rispondere alle necessità più urgenti.

L'andamento complessivo evidenzia una capacità del sistema di mantenere una soglia stabile di iscrizioni totali, nonostante la variabilità delle diverse componenti. Il totale degli iscritti mostra la flessione del 2020 e la ripresa tendenziale che nel 2023 ha riportato il sistema ai livelli pre-pandemici, nonostante la diminuzione della domanda potenziale derivante dalle dinamiche demografiche negative. Questo andamento conferma la risposta positiva del sistema nella gestione delle richieste, in particolare grazie al ruolo preponderante delle strutture comunali in gestione diretta, che garantiscono stabilità all'intero servizio.

La Tavola 6.8 mostra l'andamento del numero di bambini in lista di attesa per gli asili nido di Roma Capitale tra il 2019 e il 2023, con una gestione che evidenzia progressi significativi nonostante l'aumento delle richieste. A settembre 2023, il numero di bambini in lista di attesa è di 3.975, un valore nettamente superiore rispetto al 2019, ma che testimonia la capacità del sistema di continuare a rispondere a una domanda costante e crescente. A maggio dello stesso Anno Educativo (2023-2024), 1.073 bambini risultano ancora in lista, un dato che, pur segnando un aumento rispetto agli anni precedenti, riflette comunque uno sforzo continuo nel ridurre il numero di famiglie in attesa.

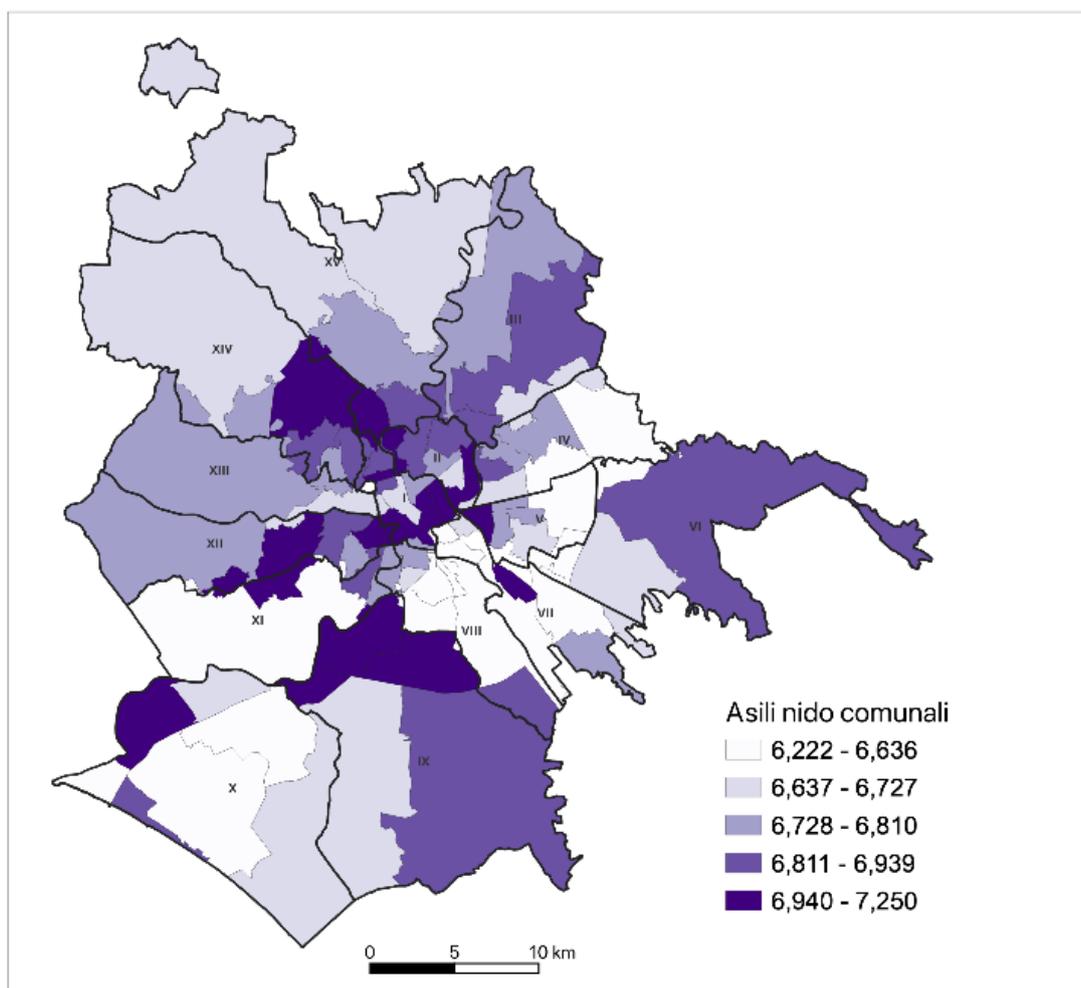
Tavola 6.8 Numero di bambini in lista di attesa a settembre e a maggio



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, VARI ANNI.

Tenendo conto della attenta gestione delle liste che Roma Capitale mette in atto da anni per offrire tempestivamente i posti lasciati liberi da eventuali famiglie rinunciarie ai bambini in attesa, questa evidenza di liste più consistenti a fine anno suggerisce una probabile tendenza alla riduzione del numero di rinunce. Un segnale di apprezzamento della qualità del servizio che, come si è visto nella Tavola 6.1, trova riscontro anche nel voto medio degli utenti, che nel 2024 raggiunge un massimo assoluto, vicino al 7.

Tavola 6.9 Voto medio per zone CAP sugli asili nido (2024)



FONTE: ACOS, INDAGINE SULLA QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.

Per quanto riguarda l'apprezzamento della qualità degli asili nido comunali, la Tavola 6.9 evidenzia la valutazione espressa dagli utenti nell'ambito dell'edizione 2024 dell'Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma.

Rispetto a un voto pari a 6,8, la variabilità territoriale mette in evidenza differenze significative tra le diverse zone della città. Le punte di soddisfazione si registrano nelle aree come Ostia, Acilia e nei municipi I, II e V, con voti superiori a 7. Al contrario, valutazioni più basse, attorno al 6,2, si rilevano in zone frammentate, come Casal Palocco, Infernetto, Axa e le periferie dei municipi IV e VII. Questo dato suggerisce un'apprezzabile continuità nell'offerta di servizi, ma anche la necessità di interventi mirati per ridurre le disparità tra le diverse aree. La percezione positiva nelle zone centrali e sul litorale può essere interpretata come un effetto della qualità delle strutture e della maggiore attenzione rivolta ai servizi in quelle aree. Al contrario, le zone con voti inferiori potrebbero trarre beneficio da un ampliamento dell'offerta e da un potenziamento delle infrastrutture.

Per concludere il quadro sul servizio comunale di asilo nido, si segnala che il Dipartimento Scuola, Lavoro e Formazione Professionale di Roma Capitale ha conseguito nel 2022 l'obiettivo operativo di ampliare la gratuità dei nidi, un traguardo significativo per promuovere l'accessibilità e l'equità dei servizi educativi nella fascia 0-3 anni. Questo risultato è stato ottenuto attraverso un'operazione di abbattimento delle tariffe, resa possibile dalla revisione delle fasce economiche basate sull'ISEE, che ha portato a una riduzione media delle tariffe del 9%.

Gli effetti di questa misura si sono protratti anche nel 2023, con la conferma delle stesse tariffe nell'Avviso Pubblico per le iscrizioni di febbraio, approvato con [DD n. 213 del 15 febbraio 2023](#).

Tale risultato si inserisce nel più ampio contesto dell'entrata in vigore del [D.Lgs. 65/2017](#), che ha istituito il sistema integrato di educazione e istruzione dalla nascita fino a sei anni, e della successiva [LR Lazio 7/2020](#), che ha dato avvio all'adeguamento dei servizi educativi per la fascia 0-3 anni in linea con le nuove disposizioni normative.

6.3. Refezione scolastica

Il servizio di refezione scolastica di Roma Capitale si suddivide in due modalità principali: istituzionale e a domanda individuale, ciascuna concepita per rispondere a esigenze diverse, legate alla frequenza scolastica e alle necessità delle famiglie.

Il servizio *istituzionale* è predisposto per garantire il pasto agli alunni nel caso in cui l'attività scolastica prosegua nel pomeriggio. È rivolto a bambini e ragazzi iscritti ai nidi, alle sezioni primavera e ponte, alla scuola dell'infanzia, alla scuola primaria e alla scuola secondaria di primo grado. Questo servizio, strettamente collegato agli orari prolungati della scuola, è considerato un supporto essenziale per assicurare l'adempimento dell'obbligo scolastico e promuovere la continuità educativa. La fruizione della mensa in questo contesto non è semplicemente un'opzione, ma una componente integrante dell'organizzazione scolastica.

Il servizio a *domanda individuale*, invece, risponde a esigenze non obbligatorie e legate a scelte extrascolastiche delle famiglie. È richiesto esplicitamente dagli utenti ed è rivolto agli alunni delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado, incluse le sezioni ponte. A differenza del servizio istituzionale, non è subordinato alla prosecuzione dell'attività didattica pomeridiana, ma rappresenta un'opzione aggiuntiva offerta per venire incontro a specifiche necessità o preferenze.

Per entrambe le modalità di refezione scolastica è previsto il pagamento di una quota contributiva a carico dell'utente. Le tariffe sono stabilite da Roma Capitale e possono essere ridotte o annullate in base alle fasce ISEE agevolate individuate dall'amministrazione. Per il servizio a domanda individuale, le tariffe sono determinate annualmente dall'Assemblea Capitolina, come specificato nel recente provvedimento [DAC 7/2022](#).

Roma Capitale adotta due tipologie di gestione del servizio di refezione scolastica:

- La *gestione centralizzata* è curata direttamente dai Municipi competenti, i quali operano sulla base di procedure ad evidenza pubblica di affidamento esperite da Roma Capitale.
- La *gestione autogestita*, invece, è affidata agli istituti scolastici, che svolgono il ruolo di stazione appaltante, definendo e affidando il servizio secondo il capitolato speciale predisposto dall'amministrazione capitolina.

Nel modello centralizzato, il servizio è organizzato per lotti municipali mediante bando di gara. I municipi competenti gestiscono i contratti con gli operatori economici selezionati, mentre Roma Capitale supervisiona il processo.

Dopo anni di proroghe tecniche causate da difficoltà nella conclusione delle procedure di affidamento, nel marzo 2019 è stato pubblicato un nuovo bando per l'affidamento del servizio di ristorazione scolastica a ridotto impatto ambientale: [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](#). Questo bando, riguardante nidi, sezioni ponte, scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado, ha portato all'assegnazione del servizio suddiviso in 15 lotti per il periodo compreso tra il 1° gennaio e il 31 luglio 2020.

Nonostante l'introduzione di un sistema di appalto centralizzato operativo da luglio 2020, la gestione del servizio continua in regime di proroga tecnica, garantendo la continuità del servizio ([D.D. 506/2021](#)). Nel 2021 la Centrale Unica Appalti ha avviato una nuova gara per l'affidamento del servizio di ristorazione per il periodo 2021-2026. Tuttavia, a causa dei tempi prolungati per l'aggiudicazione, si è reso necessario ricorrere ad un'ulteriore proroga tecnica a favore delle imprese già risultate aggiudicatrici della precedente procedura. Questo processo riflette l'impegno di Roma Capitale nel razionalizzare e ottimizzare la gestione della refezione scolastica, mantenendo al centro la qualità del servizio per gli alunni e le loro famiglie.

Nel periodo compreso tra gli anni scolastici 2018/19 e 2023/24, il servizio di refezione scolastica ha subito cambiamenti significativi in termini di organizzazione e utenza (Tavola 6.10). I centri di ristorazione in appalto hanno registrato un aumento considerevole, passando da 445 a 745 unità, con un incremento del 67%. Al contrario, i centri di ristorazione in gestione diretta sono stati completamente eliminati, proseguendo una tendenza già evidente a partire dal 2019/20.

Il numero di alunni che usufruiscono della refezione istituzionale è diminuito dell'11%, passando da quasi 150.000 a poco più di 134.000, evidenziando una contrazione nell'utilizzo di questo servizio. Anche la domanda individuale per la refezione ha subito una riduzione del 56%, con una forte fluttuazione nel corso degli anni e un minimo raggiunto durante l'anno scolastico 2019/20, probabilmente imputabile alla situazione pandemica. Questi dati delineano una progressiva esternalizzazione del servizio e una diminuzione complessiva della partecipazione degli alunni al servizio di refezione scolastica.

Per l'anno 2024, si è registrato un miglioramento nella gestione del servizio di refezione scolastica, con una maggiore percentuale di copertura tariffaria e una soddisfazione più elevata nei CAP del centro e sud della Capitale.

Tavola 6.10 Principali indicatori quantitativi del servizio di refezione scolastica

Refezione scolastica	2018/19	2019/20	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24	Δ 2023/18
centri ristorazione in appalto*	445	441	479	643	743	745	67%
centri ristorazione in gestione diretta**	288	212	161	161	-	-	-100%
alunni refezione istituzionale	149.896	144.336	140.669	139.144	136.568	134.019	-11%
alunni refezione domanda individuale	1.066	170	359	517	421	471	-56%

(*) Parte dei centri indicati sono passati in appalto solo dal 01/01/2022.

(**) Centri attivi solo fino al 31/12/2021.

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, VARI ANNI.

6.4. Trasporto scolastico

Il sistema di trasporto pubblico destinato agli studenti delle scuole dell'obbligo si articola in due principali modalità di servizio: le linee di trasporto pubblico locale, organizzate in funzione delle esigenze e degli orari scolastici, e le linee di trasporto riservato scolastico, attivabili su domanda individuale. Le linee scolastiche incluse nel trasporto pubblico locale sono gestite da ATAC e Roma TPL sulla base di contratti prorogati rispettivamente fino al 31 dicembre e al 31 ottobre 2022 ([DGC 96/2022](#) e DD 1220/2021 del Dipartimento Mobilità Sostenibile e Trasporti). ATAC gestisce 35 linee, progressivamente sub-affidate a operatori privati selezionati tramite procedure di qualifica dal gennaio 2021, mentre Roma TPL ne gestisce 57.

Durante l'emergenza pandemica, tra gennaio 2021 e marzo 2022, sono state introdotte linee integrative gestite da ASTRAL per favorire il distanziamento nei trasporti scolastici, ma l'adesione a queste linee è stata ridotta poiché gli utenti hanno preferito continuare a utilizzare le linee tradizionali.

Il trasporto riservato scolastico rappresenta un servizio integrativo mirato agli studenti delle scuole dell'infanzia e dell'obbligo che risiedono in aree prive di collegamenti pubblici adeguati o con difficoltà di accesso a causa della distanza dagli istituti scolastici. Per accedere a questo servizio è necessario essere residenti a Roma Capitale e frequentare una scuola situata nel municipio di residenza. Per gli studenti delle comunità Rom, Sinti e Caminanti il trasporto avviene su linee dedicate con itinerari e fermate prestabilite. Particolare attenzione è dedicata agli studenti con disabilità, per i quali è disponibile un servizio personalizzato "porta a porta" con mezzi attrezzati di pedane mobili.

La gestione del servizio prevede il coinvolgimento di più operatori selezionati attraverso procedure di gara, sia per la fornitura di mezzi e conducenti sia per il servizio di accompagnamento a bordo. Roma Servizi per la Mobilità supporta il Dipartimento Scuola, Lavoro e Formazione Professionale nella pianificazione e nel monitoraggio del servizio. Nel 2021, Roma Capitale ha aggiudicato un nuovo appalto per il servizio, suddiviso in cinque lotti, operativo dall'inizio del 2022 per una durata di 80 mesi.

L'analisi dei dati relativi al trasporto scolastico per il periodo dal 2018/19 al 2023/24 evidenzia tendenze differenziate nelle varie categorie di mezzi e utenti, con variazioni significative in alcuni ambiti (Tavola 6.11).

Il numero di mezzi dedicati al trasporto di studenti normodotati ha registrato una riduzione del 6%, passando da 153 a 144 unità. Questa flessione è accompagnata da un trend negativo nel numero complessivo di utenti del trasporto scolastico, diminuiti del 19%, da 7.761 a 6.268. La tendenza vede una diminuzione del numero medio di utenti serviti da 50/mezzo del 2019 a 44/mezzo del 2024, oltre a riflettere una possibile diminuzione della domanda o un adeguamento dell'offerta alle mutate esigenze demografiche e organizzative.

Tavola 6.11 Principali indicatori quantitativi del servizio di trasporto scolastico

Trasporto scolastico	2018/19	2019/20	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24	Δ 2023/18
Mezzi di trasporto							
totale trasporto scolastico	401	413	412	412	390	391	-34%
normodotati	153	157	166	166	148	144	-6%
diversamente abili	228	228	228	228	228	233	2%
rom, sinti e caminanti	20	28	18	18	14	14	-30%
Utenti							
totale trasporto scolastico	7.761	7.212	5.596	5.641	5.776	6.268	-19%
con disabilità	997	997	844	844	811	916	-8%
rom, sinti e caminanti	989	799	630	626	578	488	-51%

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DIPARTIMENTO SCUOLA, LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE, VARI ANNI.

In controtendenza, il numero di mezzi destinati al trasporto di studenti diversamente abili è leggermente aumentato, registrando una crescita del 2%, da 228 a 233 mezzi, nonostante il numero di utenti con disabilità sia diminuito dell'8%, passando da 997 a 916. La variazione dei due indicatori determina una diminuzione del numero medio di utenti serviti per mezzo da 4,4 a 4, che certamente impatta sulla qualità e sull'efficacia del servizio.

Un aspetto particolarmente significativo è rappresentato dal calo drastico dei mezzi e degli utenti appartenenti alle comunità rom, sinti e camminanti. I mezzi dedicati a questo servizio sono scesi da 20 a 14 (-30%), mentre gli utenti sono diminuiti del 51%, da 989 a 488, con la conseguenza che l'utenza media servita è passata dai 50 ragazzi/mezzo del 2019 ai 35 del 2024. Questo andamento sembra essere quindi da attribuire soprattutto a un marcato declino della partecipazione scolastica di queste comunità o a un diverso approccio nella gestione dei loro bisogni di trasporto, nonostante il progredire delle politiche di inclusione.

Complessivamente, il trasporto scolastico mostra una contrazione sia nei mezzi che negli utenti per alcune categorie, con l'unica eccezione dei mezzi destinati al trasporto di studenti con disabilità, che hanno visto un incremento. Le riduzioni osservate richiedono ulteriori approfondimenti per comprendere le cause sottostanti, come variazioni demografiche, cambiamenti nelle politiche pubbliche o l'adeguamento dell'offerta del servizio a nuove priorità.

6.5. Trasporto persone con disabilità

Al fine di migliorare la mobilità delle persone con disabilità, Roma Capitale mette a disposizione servizi e agevolazioni per garantirne l'integrazione sociale e lavorativa. Il servizio per la mobilità individuale delle persone con disabilità è gestito dal Dipartimento Mobilità Sostenibile e Trasporti che si avvale del supporto di Roma Servizi per la Mobilità s.r.l. (in seguito, RSM) per le attività di programmazione, monitoraggio e verifica. Il servizio può essere richiesto dai cittadini residenti nel territorio di Roma Capitale, ipovedenti o con cecità totale ([L. 138/2001](#), art. 4), ovvero con disabilità grave ([L. 104/92](#), art. 3, comma 3) e in possesso del contrassegno speciale di circolazione per persone con disabilità.

Il servizio è disciplinato dal "*Regolamento dei servizi, misure e interventi per la mobilità individuale delle persone con disabilità*" approvato con [DAC 129/2018](#), poi successivamente modificato con [DAC 47/2019](#) e da ultimo con [DAC 138/2020](#). 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.

L'accesso al servizio avviene tramite domanda di ammissione in graduatoria; il Regolamento prevede 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.

La graduatoria vigente al momento è quella 2023/2025 (approvata con DD 1358/2022 e integrata da ultimo con DD 213/2023). La posizione in graduatoria e in eventuale lista di attesa viene regolarmente aggiornata ed è consultabile individualmente sull'area riservata del sito web di RSM.

Le tre tipologie di trasporto previste dal Regolamento sono:

- trasporto *collettivo*, effettuato con pulmini e/o vetture fornite da un soggetto gestore;
- trasporto *individuale*, utilizzando le vetture dei taxi convenzionati con Roma Capitale;
- trasporto *autogestito* (solo per le categorie lavoro e studio): viene erogato alla persona disabile un contributo onnicomprensivo a copertura delle spese di trasporto dietro presentazione di apposita documentazione.

Il servizio di *trasporto collettivo delle persone con disabilità* avviene tramite un unico gestore. Dal 1° ottobre 2021 il gestore è la MEDICOOP Società Cooperativa Sociale, affidataria del servizio (Graduatoria Unica ex [DAC 129/2018](#) – Lotto Unico, CIG: 8541120332; aggiudicazione dell'appalto con DD 723/2021 del 28 giugno e affidamento del servizio con DD 1048/2021 del 21 settembre).

Al contrario, il *trasporto individuale delle persone con disabilità* è gestito da più soggetti abilitati. Al fine di individuare gli operatori idonei all'erogazione del servizio, è stato pertanto costituito l'Albo dei soggetti abilitati all'erogazione del servizio mediante piattaforma gestionale "STID". Gli utenti ammessi in graduatoria che hanno scelto la modalità di trasporto individuale possono accedere al servizio contattando direttamente gli operatori attualmente abilitati, fra cui alcune cooperative taxi di Roma Capitale (Cooperativa Pronto Taxi 6645, Cooperativa Radio Taxi Ostia Lido, Cooperativa Samarconda) e alcune società private (Arriva Italia, Medicoop, Metauro Bus e Autoservizi Chiriatti).

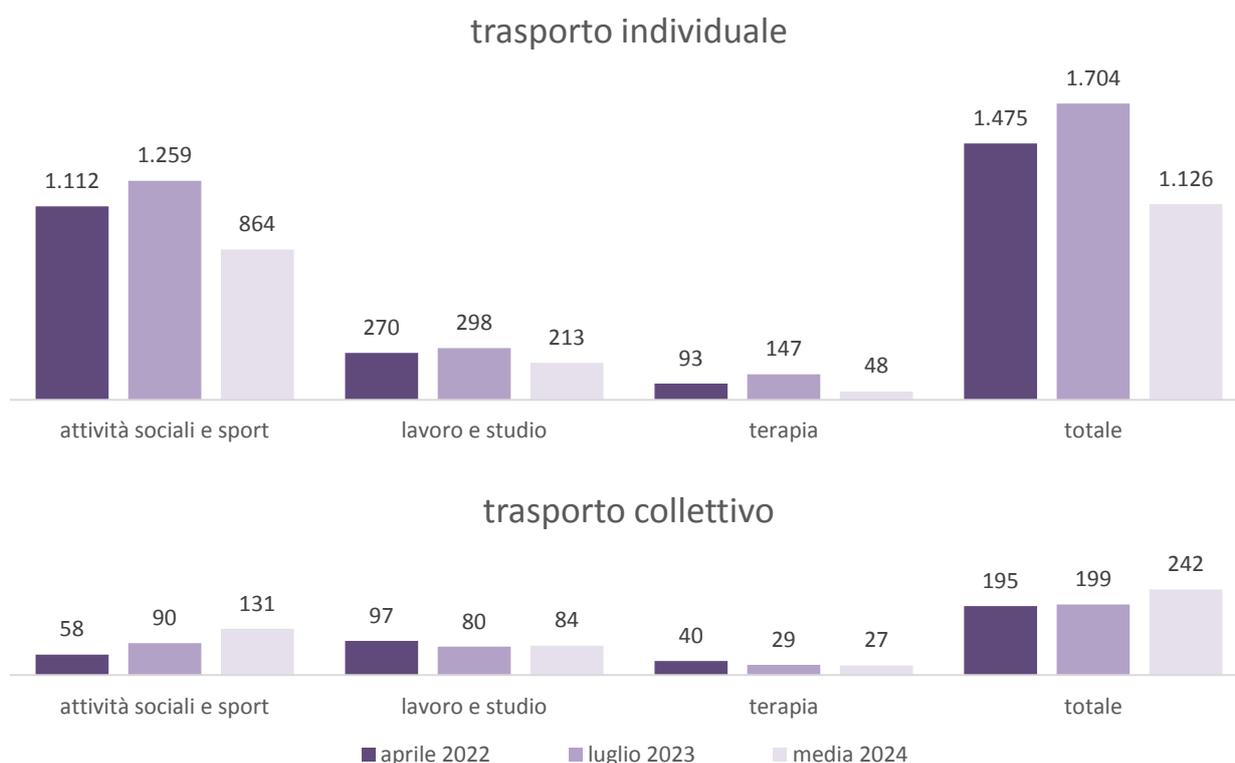
La distanza percorsa e altre informazioni sulle corse effettuate sono rilevate tramite un applicativo informatico, che gli operatori abilitati devono scaricare sul proprio dispositivo mobile, dotato di GPS attivo e connessione internet. È stata inoltre individuata una tariffa unica predeterminata in 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 viene invece condotta da RSM.

La Tavola 6.12 offre una panoramica del recente andamento degli utenti in graduatoria fra trasporto individuale e collettivo in relazione alle diverse finalità degli spostamenti. Evidentemente, grazie alla maggiore flessibilità e adattabilità alle esigenze personali, per tutte le finalità il trasporto individuale richiama un numero di utenti attivi superiore a quello del trasporto collettivo; tuttavia, nell'ultimo triennio si osserva una convergenza fra le due gestioni, con gli utenti attivi del trasporto individuale che passano dal 90% del totale, nel biennio 2022/2023, all'82% nel 2024.

Entrando nello specifico, nel 2024 il trasporto individuale richiama l'87% degli utenti attivi impegnati nello svolgimento di attività sociali e sportive, evidentemente meno regolari e prevedibili per natura rispetto alle altre destinazioni. Fra le altre finalità, l'incidenza sul totale degli utenti attivi nel trasporto individuale è ancora abbastanza elevata per il lavoro e lo studio (72%), mentre è più bassa per le terapie (64%).

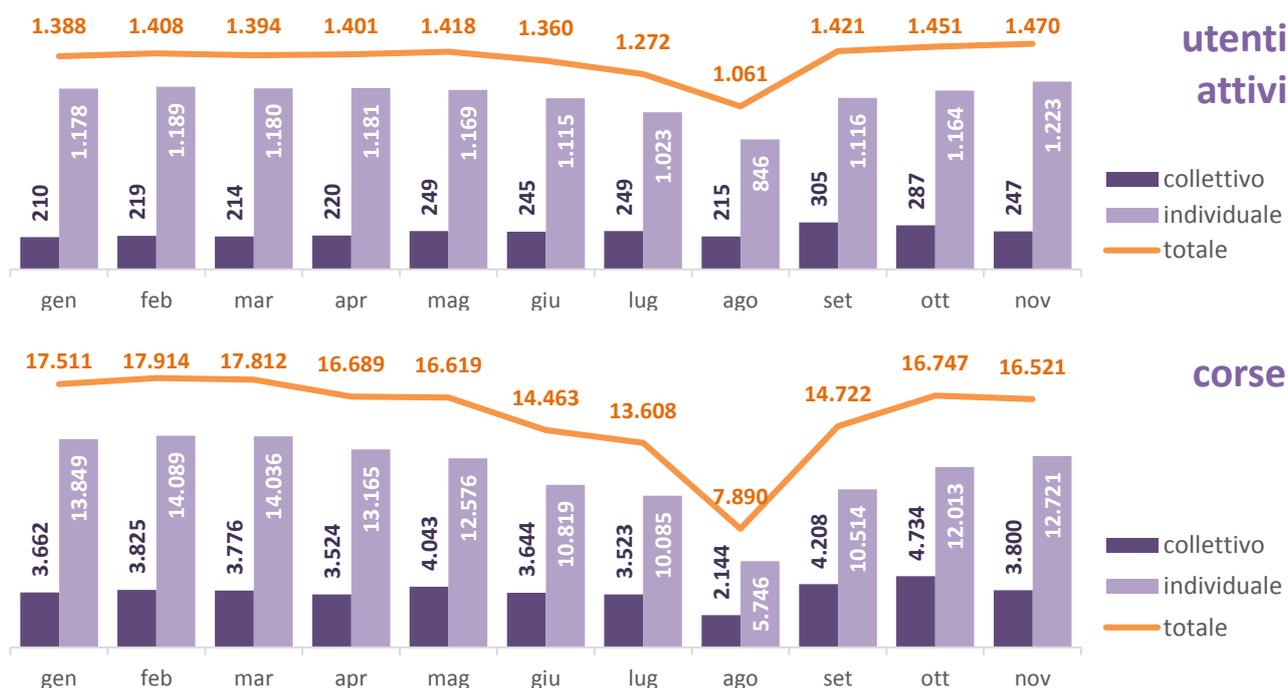
È invece interessante il fatto che la modalità di trasporto in autogestione viene attivata solo in sporadici casi ed esclusivamente per impegni legati al lavoro.

Tavola 6.12 Utenti attivi per tipologia di trasporto e finalità di spostamento



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.

Tavola 6.13 Domanda mensile del trasporto collettivo e individuale (gennaio/novembre 2024)

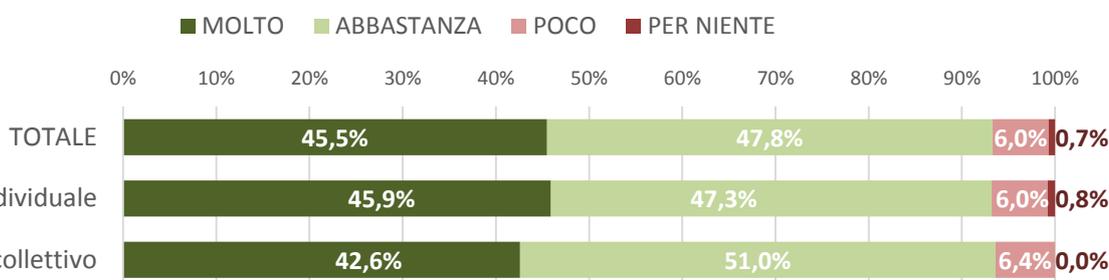


Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.

La Tavola 6.13 illustra l'andamento mensile del numero totale di utenti attivi e di corse effettuate nel 2024, suddivisi tra trasporto collettivo e individuale. Coerentemente con quanto emerso dalla Tavola 6.12, si osserva una prevalenza del trasporto individuale, associata alla maggiore variabilità nel tempo che la flessibilità dello strumento consente. I valori del trasporto collettivo sono invece più bassi, ma piuttosto costanti, presumibilmente legati ad attività ricorrenti. Da notare che gli utenti attivi nel trasporto collettivo esprimono una frequenza media di utilizzo del servizio maggiore rispetto agli utenti del servizio individuale (15 corse/mese per l'utente medio del trasporto collettivo contro 10 corse/mese per l'individuale).

Nella Tavola 6.14 sono presentati i dati raccolti annualmente attraverso l'Indagine di Customer Satisfaction relativa al Trasporto Disabili di Roma Capitale². L'indagine esprime elevati livelli di soddisfazione sia per il servizio collettivo che per quello individuale, con percentuali superiori al 90% di utenti molto o abbastanza soddisfatti. Rispetto alle valutazioni tutto sommato paragonabili, il trasporto individuale emerge positivamente soprattutto per una percentuale superiore di utenti molto soddisfatti.

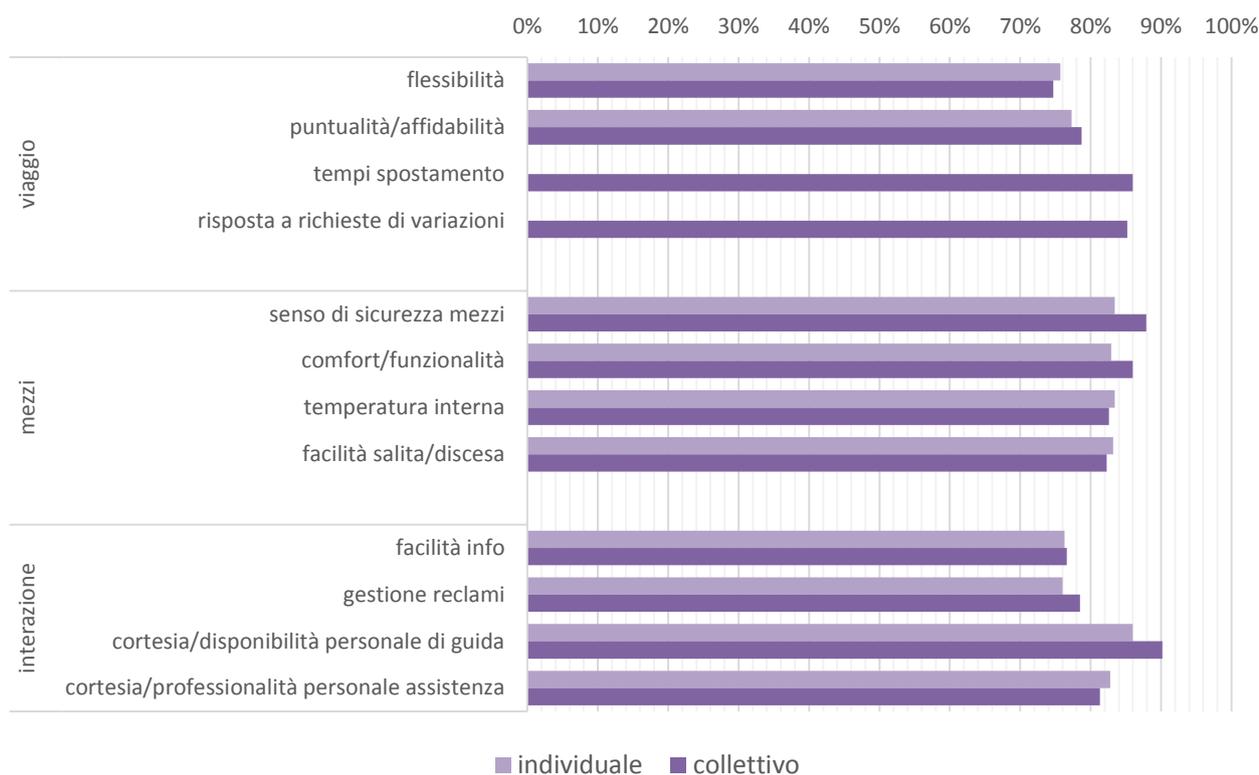
Tavola 6.14 Soddisfazione espressa dagli utenti per la qualità del servizio (2023)



Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ROMA MOBILITÀ, "INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION RELATIVA AL TRASPORTO DISABILI DI ROMA CAPITALE" 2023.

² Campagna di indagini di Customer Satisfaction per l'anno 2023 sui servizi di mobilità pubblica e privata offerti nel territorio di Roma Capitale, effettuata per conto di RSM.

Tavola 6.15 Indici di soddisfazione parziale espressi nel 2023 (ISP 0-100)

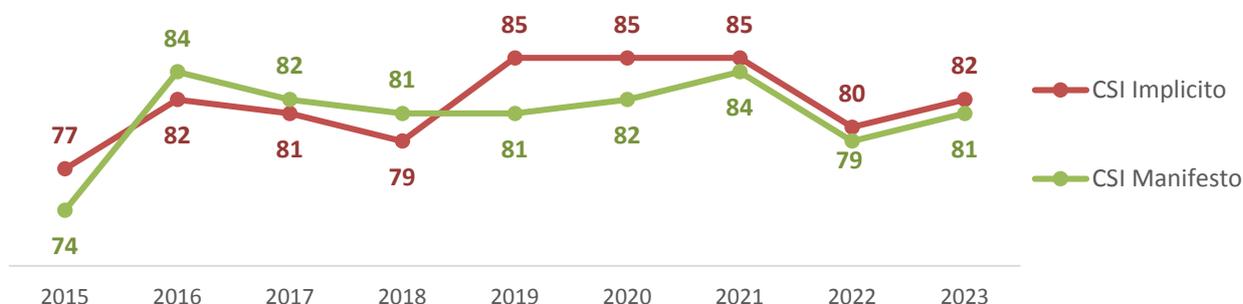


Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ROMA MOBILITÀ “INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION RELATIVA AL TRASPORTO DISABILI DI ROMA CAPITALE” 2023.

La Tavola 6.15, mostra i dettagli della rilevazione per i due sottocampioni del trasporto individuale e collettivo. Premesso che tutte le valutazioni si pongono a livelli buoni o ottimo (fra il 74% e il 90%), il servizio individuale ottiene un gradimento relativamente maggiore per quanto riguarda la flessibilità del viaggio, la temperatura interna e la facilità delle operazioni di salita e discesa dal mezzo. Al contrario, gli utenti del servizio collettivo esprimono livelli di soddisfazione più elevati per tutti gli altri aspetti, fra cui la puntualità, la sicurezza e il comfort dei mezzi, la gestione dei reclami e la cortesia e disponibilità del personale alla guida.

Infine, l’andamento nel tempo degli indici complessivi³ vede una parziale ripresa della soddisfazione rispetto alla flessione occorsa nel 2022 (Tavola 6.16).

Tavola 6.16 Andamento del customer satisfaction index (CSI, 0-100)



Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ROMA MOBILITÀ “INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION RELATIVA AL TRASPORTO DISABILI DI ROMA CAPITALE” 2023.

³ Il CSI manifesto esprime la soddisfazione overall dichiarata direttamente dall’utente, mentre quello implicito rappresenta una media ponderata delle valutazioni in base alla rilevanza dichiarata per i singoli aspetti del servizio.

6.6. Farmacie comunali

Le farmacie comunali nascono per garantire il servizio fondamentale della distribuzione dei farmaci e dell'erogazione di ulteriori servizi sociosanitari e assistenziali nelle zone del territorio comunale in cui è carente la presenza di farmacie private; si tratta solitamente delle zone più periferiche, di quelle dove il reddito è più basso o più in generale nelle quali le farmacie private non hanno interesse a stabilirsi.

Originariamente, le farmacie comunali erano gestite direttamente dal Comune di Roma. Con [DCC 5/1997](#) è stata approvata la trasformazione delle farmacie comunali da servizio in economia in Azienda Speciale, istituendo l'Azienda Speciale Farmaceutica del Comune di Roma (ai sensi della [L. 142/1990](#)), denominata Azienda Farmasociosanitaria Capitolina – Farmacap (di seguito, Farmacap).

L'espletamento del servizio farmaceutico e di servizi istituzionali a carattere continuativo è stato inizialmente regolato mediante un contratto di servizio, approvato con [DGC 453/2000](#), la cui durata era inizialmente prevista pari a cinque anni. In forza di quanto stabilito all'art. 4, punto 2 (che impegna le parti ad "adempiere a quanto previsto nel presente contratto sino al successivo rinnovo"), il contratto del 2000 continua tuttora a regolare i rapporti fra le parti anche in assenza di formale proroga, in quanto non è stato ancora mai rinnovato. Solo di recente, l'Assemblea Capitolina ha approvato le Linee guida per il nuovo Contratto di Servizio ([DAC 63/2023](#)).

Dal punto di vista economico e finanziario, l'Azienda ha subito un lungo periodo di commissariamento, con bilanci di esercizio non approvati dal 2013 al 2021. Nel 2022, l'Assemblea Capitolina è intervenuta attivamente al fine di scongiurare la liquidazione dell'azienda. Con l'intento di rilanciarla, ha quindi approvato i bilanci di esercizio dal 2013 al 2019 ([DAC 33/2022](#)), il bilancio 2020 ([DAC 34/2022](#)) e quello 2021 ([DAC 59/2022](#)).

Il Campidoglio è intervenuto con un sostegno finanziario da 22 milioni di euro, vincolato all'approvazione di un Piano di Risanamento 2021-2024 ([DAC 35/2022](#)). Con tale intervento, si è provveduto a:

- coprire le perdite pregresse e le posizioni debitorie di Farmacap verso le banche;
- cambiare la politica di acquisto della merce;
- vendere il patrimonio immobiliare Farmacap non in uso;
- aumentare il capitale sociale di 5 milioni di euro.

Con [DAC 60/2022](#) sono inoltre state apportate modifiche allo Statuto di Farmacap per adeguarlo al contesto normativo nazionale⁴ e di Roma Capitale⁵. Ai fini del risanamento aziendale, fra le modifiche statutarie approvate rilevano soprattutto quelle relative:

- al passaggio dal concetto di "pareggio di bilancio" a quello di "equilibrio economico";
- all'introduzione del budget economico almeno triennale al posto del bilancio economico e di previsione annuale e triennale;
- all'introduzione del piano degli indicatori di bilancio quale documento obbligatorio.

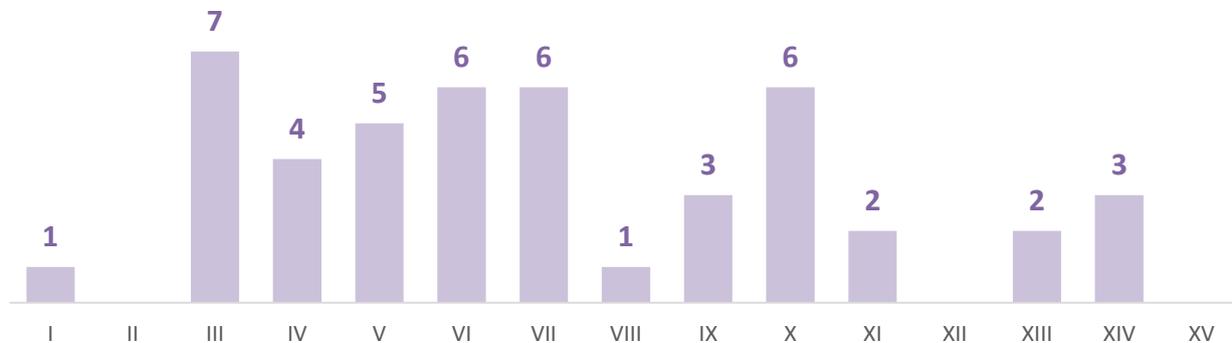
In sostanza, l'obiettivo del Piano di Risanamento è quello di tornare a generare utile, rafforzando l'offerta dei servizi erogati dalle 46 farmacie comunali Farmacap, che assicurano un presidio sociale soprattutto nei municipi periferici con maggiori criticità. Da ultimo, con [DAC 153/2024](#) e con [DAC 154/2024](#), sono stati riconosciuti a Farmacap rimborsi a titolo di corrispettivo per servizi di assistenza domiciliare (Home Care Premium) erogati fra il 2017 e il 2019.

⁴ TUEL ([D.lgs. n. 267/2000 e ss.mm.ii.](#)); riduzione dei costi degli apparati amministrativi ([D.L. n. 78/2010](#)).

⁵ Istituzione municipi ([DCC 22/2001](#)); Statuto di Roma Capitale ([DAC 8/2013](#) e ss.mm.ii.); nomina/revoca dei rappresentanti di Roma Capitale ([DAC 109/2021](#)).

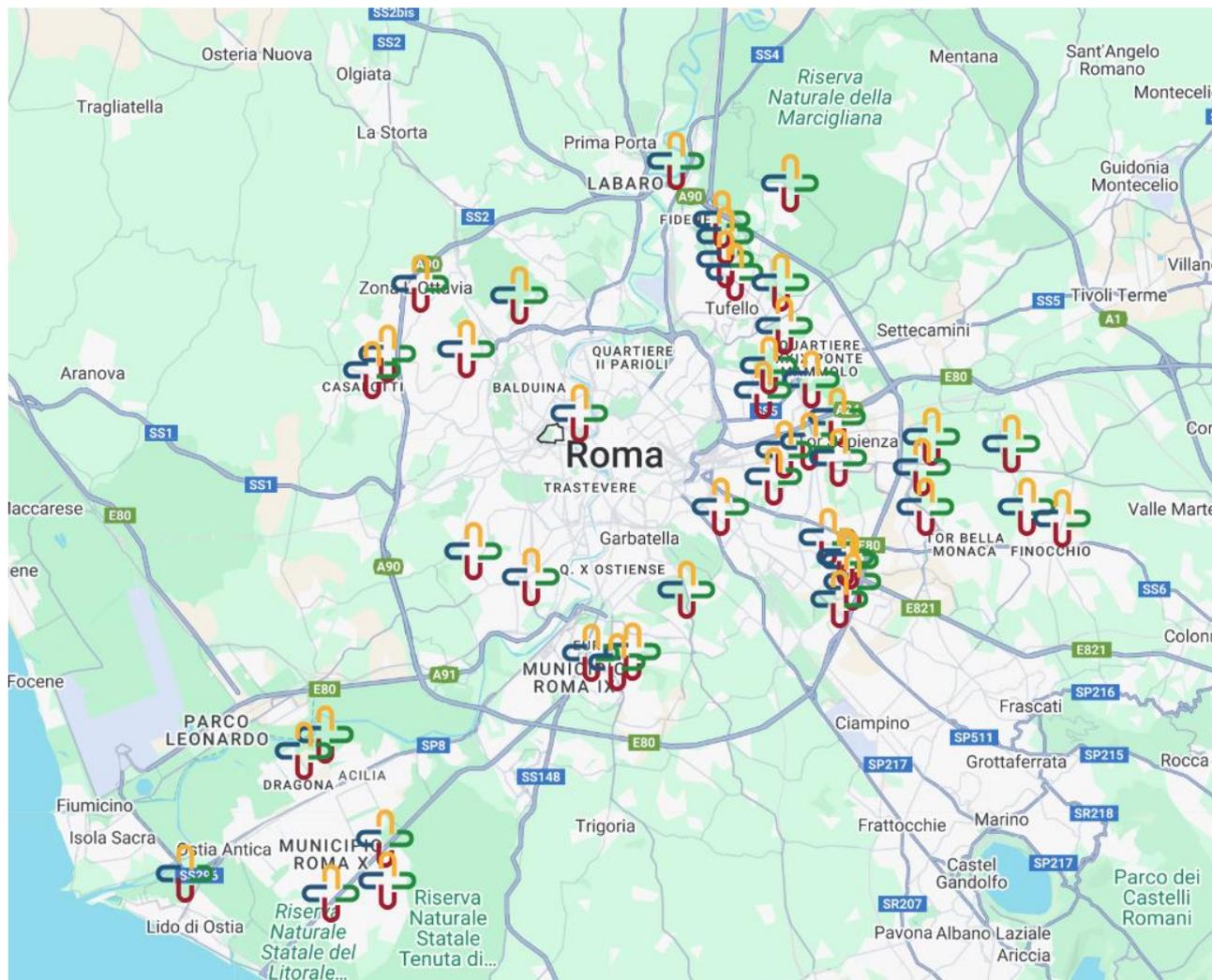
Il maggior numero di Farmacie comunali si trova concentrato nei municipi del quadrante est della città (III, VI, VII) e nel X municipio, densamente popolati (Tavola 6.17 e Tavola 6.18).

Tavola 6.17 Numero di farmacie comunali per municipio



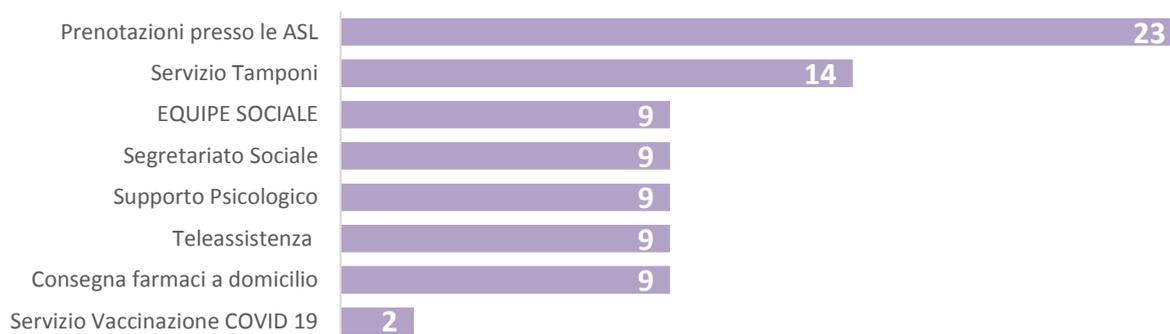
FORNTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI FARMACAP.

Tavola 6.18 Mappa delle farmacie comunali sul territorio di Roma Capitale



FORNTE: AZIENDA SPECIALE FARMASOCIOSANITARIA CAPITOLINA – FARMACAP

Tavola 6.19 Numero di farmacie comunali che offrono vari servizi ulteriori



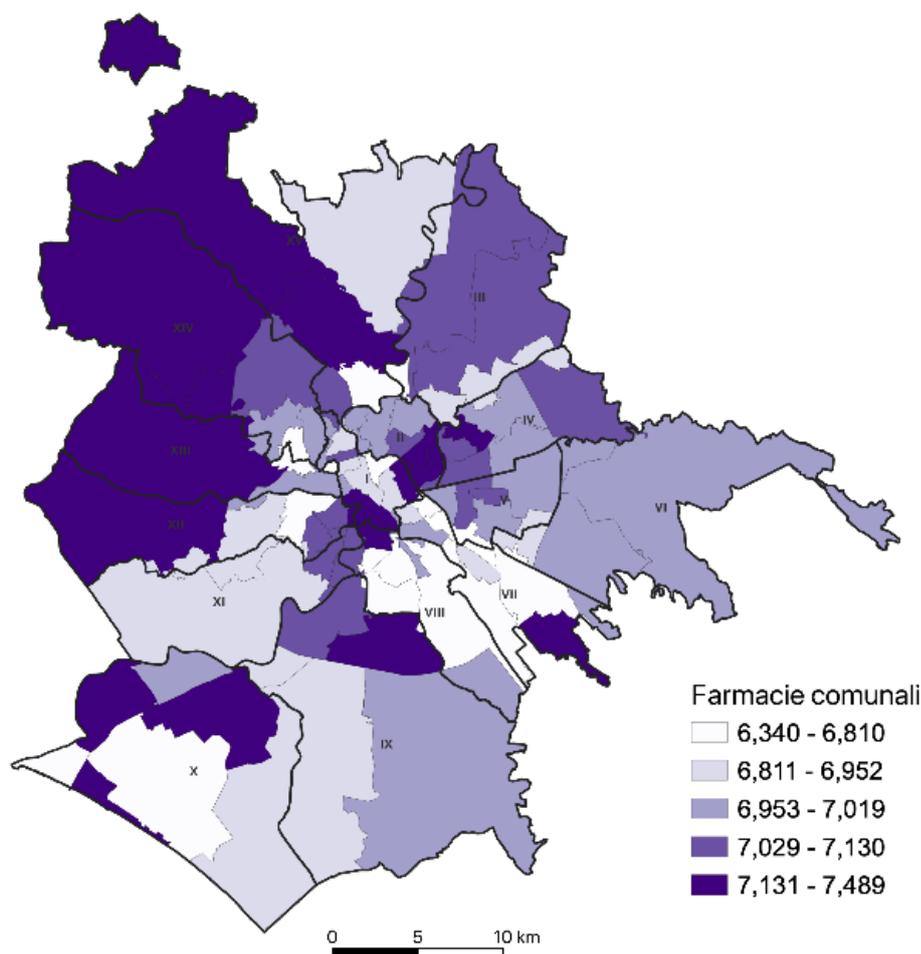
FORNTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI FARMACAP.

Le farmacie comunali erogano inoltre diversi servizi ulteriori, differenziati per sedi, oltre alla vendita di farmaci (Tavola 6.19).

Il servizio svolto dalle sedi Farmacap è largamente apprezzato dai cittadini, che da anni esprimono voti di piena sufficienza nell'ambito dell'Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma, svolta annualmente dall'Agenzia.

Il voto medio 2024 per le farmacie comunali è uno dei più alti tra quelli dei servizi locali, attestandosi sul 7, con variazioni significative per aree CAP (da 6,3 a 7,5), come evidenziato nella Figura 6.20.

Tavola 6.20 Voto medio per zone CAP sulle farmacie comunali



FORNTE: ACOS, INDAGINE SULLA QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.

Le aree di massimo apprezzamento si estendono nel nord-ovest della città, nei municipi dal XII al XV, e in zone come Acilia, Ostia, Mezzocammino, la periferia del VII municipio lungo via Anagnina, l'EUR, Laurentina-Ardeatina e varie aree centrali, tra cui Ostiense, San Saba, Campitelli, Esquilino, Tiburtino, Pietralata, Montesacro e Cassia.

Zone con soddisfazione meno intensa includono alcune aree dei municipi VII e VIII all'interno del GRA, il X Municipio (Casal Palocco-Axa), il quartiere Appio Latino, Ponte Milvio-Vigna Clara-Tor di Quinto, Primavalle e l'area Spagna-Quirinale-XX Settembre.

Nel complesso, le farmacie comunali ricevono un'ampia approvazione grazie alla loro distribuzione capillare e ai servizi offerti, nonostante ci siano margini di miglioramento in alcune aree specifiche.

6.7. Servizi sociali municipali

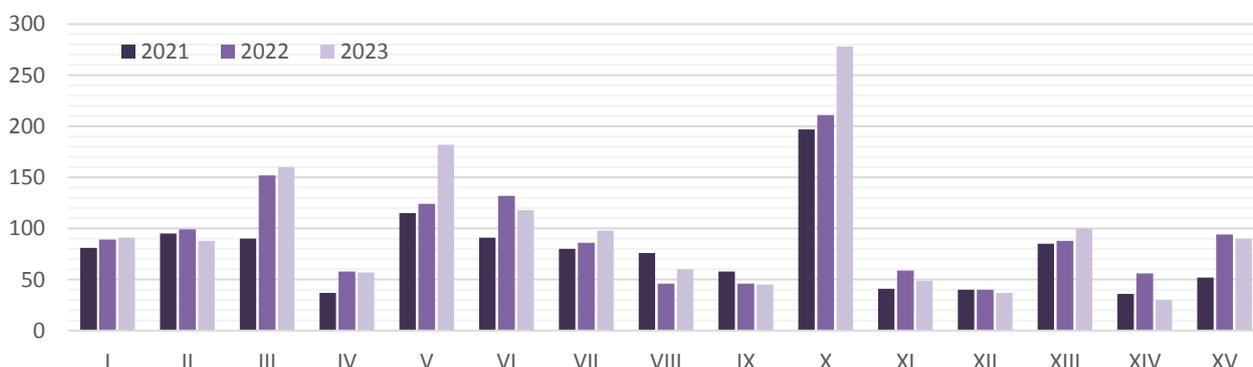
L'Amministrazione Capitolina – con l'approvazione del Regolamento sui Servizi Sociali ([DAC 57/2021](#)) e con la creazione del Dipartimento per il Decentramento, Servizi al Territorio e Città dei 15 minuti ([DGCa 306/2021](#)) – ha ampliato il coinvolgimento dei municipi nell'erogazione dei servizi sociali.

Da ultimo, con l'approvazione da parte della Giunta Capitolina dello schema di Piano Sociale 2024/2026 di Roma Capitale e dell'Accordo di Programma per la programmazione, l'organizzazione e la gestione dei Servizi Sociali e Sanitari Integrati di Roma Capitale ([DGCa 398/2024](#)), sono state delineate azioni strategiche volte a rafforzare il sistema di welfare, promuovendone l'integrazione e l'efficacia. Tra le priorità individuate figura il potenziamento e la maggiore integrazione della rete di servizi sociosanitari, con un'attenzione particolare al coordinamento delle attività tra i Municipi, con l'obiettivo di garantire pratiche armonizzate e l'erogazione uniforme dei servizi, riducendo le disparità territoriali e assicurando pari opportunità di accesso per tutti i cittadini.

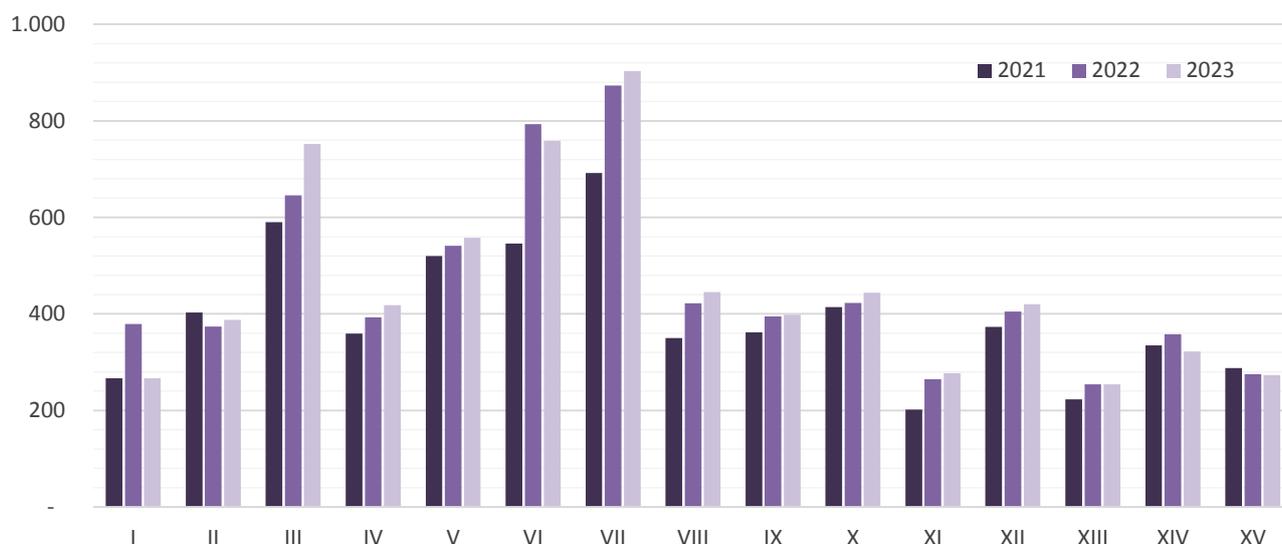
Tra le diverse prestazioni erogate dai municipi in ambito sociale, una delle principali voci è l'assistenza domiciliare ai soggetti fragili. Nelle Tavole 6.21, 6.22 e 6.23 è riportato l'andamento, relativo agli ultimi quattro anni, del numero di assistiti in regime di assistenza domiciliare per le diverse tipologie di utenza: *minori* (SISMIF), *persone con disabilità* (SAISH) e *anziani* (SAISA).

Alla luce dei dati rappresentati nei grafici, si osserva una tendenza complessiva di crescita dei servizi di assistenza domiciliare, confermando un aumento progressivo del numero di utenti dal 2021 al 2023. Questo andamento sembra in linea con la ripresa già iniziata nel 2021, dopo la contrazione registrata nel biennio 2019/2020, durante il quale si era verificato un calo sia degli utenti minori sia degli anziani in assistenza domiciliare. La crescita appare particolarmente marcata in alcuni municipi, come il III, il VI, e il X, segno di una crescente domanda o di un miglioramento nella capacità di risposta del servizio.

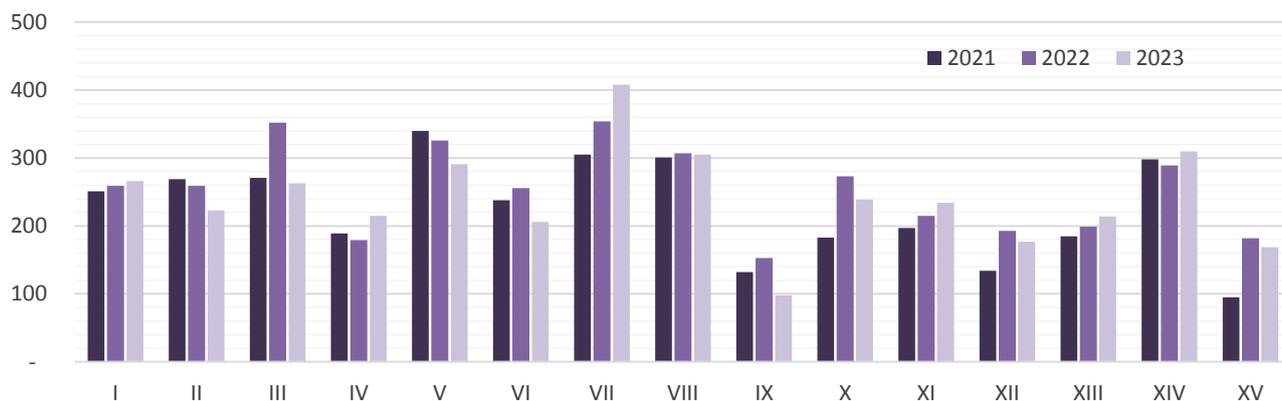
Tavola 6.21 Andamento del numero dei minori in assistenza domiciliare per municipio (SISMIF)



FONTE: ELABORAZIONE UFFICIO DI STATISTICA DI ROMA CAPITALE SU DATI RAGIONERIA GENERALE - RELAZIONE AL RENDICONTO 2023.

Tavola 6.22 Andamento del numero dei disabili in assistenza domiciliare per municipio (SAISH)

FORNTE: ELABORAZIONE UFFICIO DI STATISTICA DI ROMA CAPITALE SU DATI RAGIONERIA GENERALE - RELAZIONE AL RENDICONTO 2023.

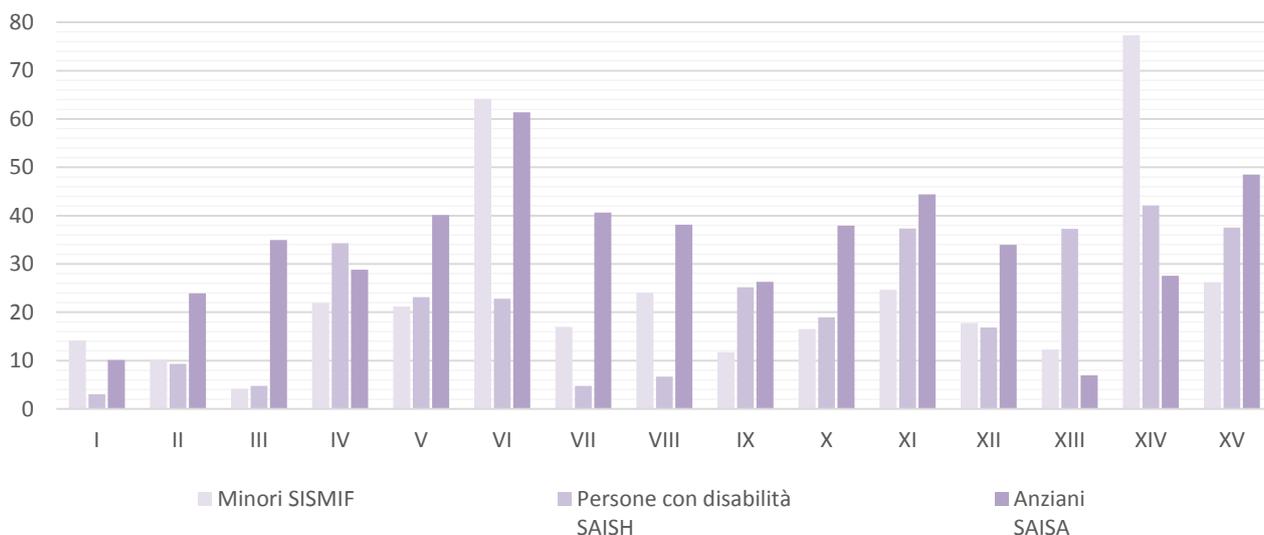
Tavola 6.23 Andamento del numero di anziani in assistenza domiciliare per municipio (SAISA)

FORNTE: ELABORAZIONE UFFICIO DI STATISTICA DI ROMA CAPITALE SU DATI RAGIONERIA GENERALE - RELAZIONE AL RENDICONTO 2023.

Per quanto riguarda gli utenti disabili, il numero degli assistiti sembra confermare la tendenza positiva evidenziata in precedenza, con un'espansione costante nel tempo e variazioni territoriali significative. Questo sviluppo può essere attribuito anche alla possibilità di accedere ai fondi regionali per la disabilità gravissima, che hanno permesso di erogare contributi mirati a persone non autosufficienti in condizioni di particolare gravità. Tale sostegno, regolamentato dalle linee guida approvate con la [DGC 32/2019](#), ha evidentemente rafforzato la capacità di inclusione dei servizi di assistenza domiciliare, rendendoli più accessibili per le categorie vulnerabili.

L'analisi territoriale suggerisce che, sebbene alcuni municipi abbiano visto una crescita più marcata degli interventi, altri mantengono un livello relativamente stabile, evidenziando differenze nella distribuzione del servizio. Questa variabilità territoriale riflette le specificità locali e le diverse priorità assegnate dalle amministrazioni municipali, ma evidenzia anche la necessità di un ulteriore coordinamento per garantire una copertura omogenea e un accesso equo ai servizi su tutto il territorio. Complessivamente, i dati confermano un sistema in espansione e in progressivo miglioramento, con interventi mirati per rispondere alle esigenze dei diversi gruppi di utenti.

Tavola 6.24 Liste di attesa per i diversi servizi di assistenza domiciliare per municipio (2023)



FONTE: ELABORAZIONE UFFICIO DI STATISTICA DI ROMA CAPITALE SU DATI RAGIONERIA GENERALE, RELAZIONE AL RENDICONTO 2023.

La Tavola 6.24 evidenzia le liste di attesa per i servizi di assistenza domiciliare nel 2023, suddivise per categoria di utenti (minori, persone con disabilità e anziani) e per municipio di Roma Capitale. L'analisi dei dati mette in luce significative variazioni territoriali e per tipologia di servizio.

Le liste di attesa per minori SISMIF risultano generalmente inferiori rispetto ad altre categorie, con valori che si mantengono bassi in quasi tutti i municipi. Tuttavia, emergono situazioni marcate nel VI e soprattutto nel XIV municipio, dove il numero di minori in lista di attesa è nettamente superiore alle altre aree. Questo potrebbe indicare una forte domanda o una carenza specifica di risorse dedicate a questo servizio nel municipio.

Per quanto riguarda le persone con disabilità, le liste di attesa mostrano valori più omogenei tra i municipi, ma con alcune concentrazioni significative nei municipi IV, XI, XIII, XIV e XV. Questi dati suggeriscono una distribuzione irregolare della capacità di risposta alle richieste, con alcune aree che potrebbero aver bisogno di un maggiore supporto o di risorse dedicate per ridurre le liste.

Gli anziani rappresentano la categoria con i valori generalmente più elevati nelle liste di attesa, indicando una domanda particolarmente alta per i servizi domiciliari in questa fascia di utenza. I municipi VI, XI e XV mostrano i numeri più alti, segnalando una possibile insufficienza di risorse o una crescente esigenza di supporto per questa fascia di popolazione. Al contrario, alcuni municipi, come il I e il XIII, presentano liste di attesa meno consistenti, suggerendo una situazione più equilibrata o una domanda meno intensa.

6.8. Le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona a Roma

Riordino e trasformazione delle Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza (IPAB) in Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona (ASP).

Le Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza (IPAB) rappresentano, nella storia delle politiche sociali dell'Italia, la prima forma organizzata di risposta ai bisogni sociali concepita dall'allora Stato liberale e monarchico, in una fase di profonda trasformazione quale quella avvenuta a cavallo tra l'800 e il 900. Non è un caso che la Legge n. 6972 del 17 luglio 1890, voluta da Francesco Crispi, fu ribattezzata all'epoca la "Grande Riforma".

La normativa introdotta con la citata L. 6972/1890 e il relativo regolamento attuativo (RD 5 febbraio 1891, n. 99), seppur con modifiche marginali adottate tra le due guerre, è rimasta sostanzialmente inalterata fino al 2000, anno di approvazione della legge n. 328 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”. La [L. 328/2000](#) di fatto riconosce e definisce il ruolo delle IPAB, che operano in campo socio assistenziale, nella programmazione regionale per la realizzazione del sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali, rimandando all’emanazione di un Decreto Legislativo la disciplina degli Istituti e la trasformazione della forma giuridica al fine di renderla idonea a una gestione efficace ed efficiente (autonomia statutaria, patrimoniale, contabile, gestionale e tecnica).

Il [Decreto Legislativo n. 207 del 4 maggio 2001](#) pertanto ha stabilito il quadro normativo di riferimento per il riordino delle Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza (IPAB), prevedendo la loro trasformazione in enti di nuova concezione, le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona (ASP), dotate di maggiore autonomia gestionale e capaci di operare con criteri di trasparenza, efficacia ed economicità.

Questi principi hanno trovato ulteriori sviluppi a livello regionale, dove normative come la [Legge Regionale del Lazio n. 2/2019](#) hanno delineato il percorso specifico per il territorio, adattandolo alle caratteristiche locali e prevedendo una programmazione integrata con il sistema regionale dei servizi socioassistenziali e sociosanitari, al fine di garantire maggiore efficienza e capacità di intervento in un contesto in cui i bisogni sociali diventavano sempre più complessi e articolati.

Le IPAB, nate storicamente per rispondere ai bisogni della popolazione più vulnerabile (come orfani, anziani e poveri), si trovavano spesso a operare con strutture e modelli gestionali obsoleti, che mal si adattavano alle nuove esigenze sociali ed economiche.

Un cambiamento cruciale introdotto dal processo di trasformazione riguarda la natura giuridica delle Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona (ASP). Le ex IPAB, che operavano con modelli fortemente burocratizzati, sono state riorganizzate in enti più dinamici, con autonomia patrimoniale, contabile e organizzativa. Questa autonomia ha consentito di gestire in modo più flessibile le risorse economiche e umane, favorendo l’introduzione di modelli gestionali innovativi e orientati al raggiungimento di obiettivi specifici. Inoltre, hanno potuto diversificare le loro fonti di finanziamento, attrarre risorse esterne e sviluppare collaborazioni con soggetti privati e del terzo settore.

Il processo di riordino ha incluso anche la revisione profonda degli statuti e l’adozione di nuovi assetti organizzativi. Ogni ASP ha definito una missione specifica, orientata a soddisfare i bisogni emergenti del territorio, e ha introdotto sistemi di governance moderni che prevedono il coinvolgimento attivo di diversi attori, tra cui rappresentanti della comunità locale, istituzioni pubbliche e organizzazioni non governative. Questa riorganizzazione ha permesso di migliorare la qualità e l’efficacia dei servizi erogati, ponendole al centro del sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali.

La trasformazione ha comportato anche l’introduzione di strumenti avanzati per il monitoraggio e la valutazione delle attività. Ogni ASP è tenuta a elaborare piani triennali che definiscono obiettivi strategici e operativi, indicatori di performance e risorse necessarie per il loro raggiungimento. Questi strumenti non solo garantiscono una gestione trasparente e responsabile, ma permettono anche di adattare tempestivamente le strategie in base ai risultati ottenuti e ai cambiamenti del contesto sociale.

Uno degli aspetti più rilevanti della trasformazione risiede nella capacità di preservare e valorizzare il patrimonio storico e culturale delle ex IPAB, integrandolo con approcci moderni e strategie innovative. Questa sintesi tra tradizione e progresso consente alle ASP di mantenere vivi i valori fondanti dell’assistenza sociale, adattandoli al contesto attuale e alle esigenze di una società in costante evoluzione. Molte ex IPAB erano legate a patrimoni storici e culturali di grande valore, che le ASP hanno ereditato e valorizzato, utilizzando questi beni come risorse per finanziare i servizi.

Allo stesso tempo, le ASP hanno introdotto nuovi approcci nell'erogazione dei servizi, puntando su personalizzazione, inclusività e innovazione tecnologica. Ad esempio, l'uso di piattaforme digitali per la gestione dei servizi ha migliorato l'accessibilità per gli utenti e ha reso più efficiente il lavoro degli operatori.

Un ulteriore elemento di successo del processo di riordino e di trasformazione è stata la capacità delle ASP di agire come intermediari tra i diversi livelli di governo e le comunità locali. Grazie alla loro vicinanza al territorio, le ASP possono intercettare i bisogni emergenti e proporre soluzioni personalizzate, promuovendo una rete di interventi che integra servizi pubblici, privati e del terzo settore. Questa capacità di coordinamento si è rivelata particolarmente preziosa durante le emergenze sociali, come la crisi sanitaria legata al COVID-19, in cui le ASP hanno svolto un ruolo fondamentale nel garantire continuità assistenziale e supporto alle fasce più fragili della popolazione.

Infine, il processo di riordino e di trasformazione ha avuto un impatto positivo anche sulla percezione dei servizi socioassistenziali da parte della comunità. La maggiore trasparenza e responsabilità nella gestione, insieme alla qualità dei servizi erogati, hanno contribuito a rafforzare la fiducia dei cittadini nelle istituzioni. Le ASP oggi non sono solo erogatrici di servizi, ma veri e propri motori di inclusione sociale, che lavorano per ridurre le disuguaglianze, promuovere il benessere collettivo e costruire una società più equa e solidale. Un esempio virtuoso di come l'innovazione e la valorizzazione delle risorse esistenti possano contribuire a creare un welfare più sostenibile e inclusivo, capace di rispondere alle sfide del presente e del futuro.

Qualità dei servizi socioassistenziali erogati dalle Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona (ASP)

Le ASP si distinguono per l'impegno costante nel garantire e migliorare la qualità dei servizi socioassistenziali, adottando strumenti di valutazione, monitoraggio e innovazione continua. Questo concetto di qualità non si limita alla conformità agli standard normativi, ma si espande per includere la capacità di rispondere in modo efficace e tempestivo alle esigenze delle comunità locali, puntando a creare un sistema flessibile e resiliente, in grado di affrontare le sfide sociali ed economiche emergenti.

Uno degli elementi centrali per assicurare la qualità dei servizi è rappresentato dalla formazione continua del personale. Le ASP investono significativamente nella crescita professionale degli operatori, promuovendo percorsi di aggiornamento volti a migliorare sia le competenze tecniche sia quelle relazionali. Questi percorsi sono spesso realizzati in collaborazione con enti formativi, istituti di ricerca e università, e includono sessioni specifiche su tematiche emergenti, come l'uso di tecnologie assistive, la gestione delle emergenze e l'approccio centrato sulla persona. Questo investimento nella formazione garantisce un'erogazione dei servizi basata sull'empatia, sull'efficienza e sulla capacità di affrontare situazioni complesse.

Un altro elemento fondamentale è la partecipazione attiva degli utenti nella definizione e valutazione dei servizi. Le ASP promuovono meccanismi di ascolto e coinvolgimento, come sondaggi, focus group e incontri periodici, che consentono di raccogliere feedback utili per adattare i servizi alle reali esigenze della popolazione. Questo processo non solo migliora la trasparenza e la responsabilità gestionale, ma rafforza anche il rapporto con le comunità locali, promuovendo un modello di welfare partecipativo.

Tra i servizi di maggiore qualità si annoverano l'assistenza domiciliare integrata, i programmi educativi per minori in difficoltà e i centri diurni per anziani e disabili. A questi si aggiungono una serie di interventi sperimentali rivolti a specifici target di utenza, che dimostrano la capacità delle ASP di innovare e rispondere ai bisogni emergenti.

In questo contesto, Roma Capitale ha partecipato allo sviluppo di numerosi progetti rivolti a donne vittime di violenza, giovani neomaggiorenni in uscita da percorsi di tutela e NEET (*Not in Education, Employment, or Training*), acronimo usato per indicare la quota di popolazione di età compresa tra i 15 e i 29 anni, non occupata né inserita in un percorso di istruzione o di formazione.

Per le donne vittime di violenza, sono stati avviati programmi integrati che includono ospitalità in strutture sicure, supporto psicologico e legale, percorsi di reinserimento lavorativo. Questi progetti, realizzati in stretta sinergia con i centri antiviolenza e i servizi sociali territoriali di Roma Capitale, mirano a promuovere l'autonomia e l'empowerment delle donne, accompagnandole in un processo di ricostruzione della propria indipendenza economica e sociale.

I giovani neomaggiorenni, in particolare quelli in uscita da case-famiglia o percorsi di accoglienza, rappresentano un altro target prioritario. Per loro sono stati creati progetti di accompagnamento all'autonomia, che prevedono assistenza abitativa temporanea, orientamento al lavoro e sostegno nella costruzione di una rete sociale. Anche diversi di questi interventi si inseriscono nel quadro più ampio di collaborazione con Roma Capitale, che garantisce un'integrazione efficace tra i servizi socioassistenziali e quelli formativi e occupazionali.

Per i cosiddetti NEET, sono state avviate iniziative innovative volte al reinserimento sociale e lavorativo, come corsi di formazione professionale, tirocini e attività di orientamento. Questi programmi, sostenuti anche da fondi pubblici e privati, mirano a contrastare l'emarginazione giovanile, favorendo il recupero della fiducia e l'ingresso nel mondo del lavoro.

La collaborazione con Roma Capitale è centrale per il successo di questi progetti, poiché consente di integrare le risorse e le competenze di diversi attori del territorio, creando una rete di interventi coordinati ed efficaci. Questo modello di co-progettazione garantisce una maggiore sostenibilità dei programmi e una risposta più adeguata alle esigenze specifiche dei beneficiari.

L'adozione di nuove tecnologie ha ulteriormente migliorato la qualità dei servizi, rendendoli più accessibili e personalizzati. Piattaforme digitali, strumenti di gestione avanzata e l'uso di tecnologie assistive hanno semplificato l'erogazione dei servizi e aumentato la capacità di monitorare i risultati in tempo reale.

L'impegno delle ASP nella qualità dei servizi non si limita alla gestione ordinaria, ma si traduce in un processo di innovazione continua e di sperimentazione. Grazie alla collaborazione con Roma Capitale e altri partner, sono in grado di rispondere in modo mirato e tempestivo alle sfide della società contemporanea, garantendo un sistema di welfare inclusivo, sostenibile e orientato al futuro.

Effetti prodotti dall'inserimento delle ASP nel sistema integrato degli interventi e dei Servizi sociali di Roma Capitale

L'inserimento delle ASP nel sistema integrato dei servizi sociali di Roma Capitale ha rappresentato un significativo concorso di risorse e competenze, che ha contribuito a rafforzare e ottimizzare la capacità di risposta del sistema socioassistenziale cittadino. Le ASP hanno integrato i propri interventi con gli obiettivi delineati nel Piano Sociale Cittadino di Roma Capitale, collaborando strettamente con le strutture già operative e con i municipi per consolidare un sistema capillare e inclusivo, attento alle esigenze specifiche delle diverse aree territoriali.

Questo processo di integrazione ha consentito non solo di ampliare l'offerta di servizi, ma anche di migliorarne la qualità, l'efficacia e la flessibilità.

Le ASP, grazie alla loro esperienza e alla natura complementare delle loro competenze, hanno contribuito a ottimizzare la gestione delle risorse economiche e umane. Attraverso una pianificazione congiunta con il terzo settore, gli enti locali e altri attori del welfare cittadino, è stato possibile sviluppare interventi mirati e innovativi, capaci di rispondere con maggiore precisione alle esigenze delle fasce più vulnerabili della popolazione.

Tra gli ambiti di intervento prioritari, le ASP hanno rafforzato i servizi rivolti a specifici target, come i minori non accompagnati, le donne vittime di violenza e le persone con disabilità. Per i minori non accompagnati, sono stati promossi percorsi di accoglienza integrati che prevedono supporto educativo/psicologico e l'avvio di programmi di inserimento socio-lavorativo. Le donne vittime di violenza hanno beneficiato di progetti specifici che combinano accoglienza in strutture sicure, assistenza legale e percorsi di reinserimento lavorativo, in collaborazione con i servizi territoriali e i centri antiviolenza di Roma Capitale. Per le persone con disabilità, le ASP hanno messo in campo progetti innovativi che spaziano dall'assistenza domiciliare personalizzata all'inclusione lavorativa, grazie a partnership con aziende e cooperative.

L'integrazione ha anche facilitato la creazione di percorsi assistenziali personalizzati, che tengono conto delle esigenze individuali degli utenti e delle loro famiglie. Questo approccio centrato sulla persona ha permesso di sviluppare soluzioni flessibili e adattabili, che rispondono sia alle necessità immediate sia alle prospettive di lungo termine. La personalizzazione degli interventi ha inoltre rafforzato il livello di inclusione sociale, promuovendo la partecipazione attiva degli utenti alla vita comunitaria e valorizzando il loro potenziale.

Un ulteriore elemento distintivo del contributo delle ASP è stata la promozione della co-progettazione come strumento centrale per la pianificazione e il coordinamento degli interventi. Attraverso tavoli di lavoro congiunti e reti territoriali, hanno collaborato con Roma Capitale per ottimizzare l'allocazione delle risorse, evitando duplicazioni e sovrapposizioni, e per garantire un impatto più diffuso ed efficace degli interventi. Questo approccio ha favorito anche una maggiore responsabilizzazione dei diversi attori coinvolti, rafforzando la trasparenza e la coerenza dell'azione sociale sul territorio.

L'apporto delle ASP ha valorizzato e potenziato una rete di servizi già consolidata, migliorandone l'efficacia e la sostenibilità a lungo termine. Le ASP non hanno operato in modo isolato, ma si sono integrate in un sistema già strutturato, apportando valore aggiunto attraverso la condivisione di risorse e l'adozione di modelli gestionali innovativi. Questo processo ha permesso di rispondere in modo più adeguato alle emergenze sociali e di garantire una maggiore coerenza con le esigenze specifiche del territorio, consolidando così il ruolo di Roma Capitale come esempio virtuoso di pianificazione integrata e partecipativa nel panorama dei servizi sociali italiani.