

Comune di Roma  
Dipartimento Politiche Sociali  
alla c.a. dell'Assessorato alla Persona, Scuola e Comunità Solidale  
[protocollo.servizisociali@pec.comune.roma.it](mailto:protocollo.servizisociali@pec.comune.roma.it)

**Oggetto: Esposto relativo alle gravi carenze riscontrate rispetto al sistema di accoglienza cittadino del Comune di Roma**

Con il presente esposto, la scrivente Baobab Experience Organizzazione di Volontariato richiama l'attenzione dell'Assessore alle Politiche Sociali con delega in materia di *"Politiche per l'immigrazione, per l'accoglienza e l'inclusione sociale dei migranti e dei minori stranieri non accompagnati"*, Dott.ssa Veronica Mammì e del Direttore del Dipartimento Politiche Sociali, Dott. Giovanni Serra, sulla gravissima inadeguatezza delle misure per l'accoglienza delle persone in condizione di necessità – finanche donne, ragazze madri, bambini e neonati – riscontrata nella città di Roma.

Il riferimento è in particolare alla (in)attività del servizio c.d. Sala Operativa Sociale del Comune di Roma, che risponde al numero 800 440 022. Nello svolgimento delle nostre attività di volontariato sul territorio cittadino, verificiamo quotidianamente che il suddetto servizio essenziale di politica sociale è esistente solo formalmente: ormai da mesi l'unica risposta che è possibile ricevere dagli operatori è "non ci sono posti".

Il rifiuto di supporto avviene costantemente, senza neppure procedere all'invio degli operatori sociali *in loco* e, circostanza estremamente grave, riguarda anche donne sole, famiglie e ragazze madri con neonati e bambini. Queste persone sono quindi abbandonate a sé stesse in una condizione di serio e gravissimo pericolo per la loro stessa vita e in un contesto di evidente violazione dei più basilari diritti umani e dei diritti del fanciullo.

L'esistenza della pandemia e il verificarsi di condizioni metereologiche avverse, anziché costituire motivo di immediato e maggiore allarme – in particolare allorquando viene segnalata la presenza in strada di una madre con un neonato o bambino in condizioni di indigenza e necessità urgente di accoglienza – è divenuta "motivazione" addotta a supporto della carenza di posti e di personale.

L'unica presenza e supporto nella Capitale alle persone costrette in strada, ivi inclusi oggi famiglie, donne e bambini anche in fasce, sono quelli di natura volontaristica e solidale.

Solamente nell'ultimo mese, Baobab Experience ha segnalato, ripetutamente, tra gli altri, i seguenti casi di persone in condizione di necessità urgente di accoglienza:

- sei donne sole;
- una famiglia composta da padre, madre, bambino di un anno e neonato di tre mesi;
- una famiglia composta da padre, madre e bambina di un anno;
- una famiglia composta da padre, madre e neonato di un mese;
- una famiglia composta da padre, madre e tre bambini tra i tre e i cinque anni;
- una famiglia composta da madre sola e tre bambini tra i due e i sei anni;
- sei minori stranieri non accompagnati.

In nessuno dei precedenti casi, è stato possibile ottenere dalla Sala Operativa del Comune di Roma risposta positiva in merito all'accoglienza, né è mai stato effettuato dagli operatori sociali un intervento *in loco* per verificare le condizioni delle persone segnalate e prenderle in carico. In alcuni casi, l'Associazione ha coinvolto anche le forze dell'ordine, e ai Carabinieri è stata confermata dagli operatori l'indisponibilità di misure di sorta a tutela delle madri e dei bambini. Si è tentato persino in certe occasioni da parte degli operatori della Sala Operativa Sociale di deviare sull'Associazione la responsabilità e l'onere di un collocamento delle persone segnalate in strutture a pagamento privatamente reperite. In alcuni casi, solo grazie al coinvolgimento formale da parte dell'Associazione dei Carabinieri, è stato possibile ottenere il collocamento in struttura di accoglienza di minori stranieri non accompagnati, comunque a distanza di più di 48 ore dalla segnalazione.

Anche nei casi segnalati (così come nelle altre numerosissime occasioni di contatto per uomini e giovani ragazzi soli), le persone sono rimaste in strada e la loro tutela minima è stata garantita molto faticosamente solo grazie all'operato dei volontari, che si sono fatti carico di ogni necessità primaria (dal cibo, alle coperte, vestiti, materiale per la cura dei bambini, etc.), ivi incluso l'accompagnamento nelle visite pediatriche e, in un caso, purtroppo, il ricovero ospedaliero di un neonato di un mese, per cui evidentemente l'assenza di supporto ed accoglienza istituzionali poteva cagionare il peggio. Anche per lui e la sua giovane madre, la Sala Operativa si è limitata ad affermare di non avere disponibilità.

Le Istituzioni hanno a più livelli riconosciuto l'esistenza di un grave problema nella città di Roma e promesso, nonché annunciato, l'adozione di misure straordinarie a tutela delle frange più deboli della popolazioni, tuttavia mai concretizzatesi neppure parzialmente.

Oggi, nella vigenza dell'ordinanza del Ministero della Salute d'intesa con il Presidente della Regione Lazio del 21 ottobre 2020, del D.P.C.M. del 3 dicembre 2020 e del Decreto Legge n. 172 del 18/12/2020, e delle conseguenti limitazioni agli spostamenti sul territorio, con raccomandazione a "rimanere a casa" il più possibile, la Capitale di Italia non è in grado di fornire un rifugio sicuro neppure alle famiglie, ai bambini e neonati e alle loro madri.

Il problema ha ormai raggiunto le dimensioni di una crisi umanitaria.

La funzione pubblica dell'amministrazione, in termini di servizi al cittadino, deve essere svolta secondo i canoni di buon andamento, efficacia ed efficienza di cui all'art. 97 della Costituzione, utilizzando le risorse pubbliche per il soddisfacimento dei bisogni dei cittadini. La Costituzione è fondata sulla centralità del valore della persona e i compiti e la missione delle pubbliche amministrazioni derivano dai diritti delle persone, sicché costituisce interesse pubblico la realizzazione dei diritti fondamentali dell'uomo, tra i quali quelli riconosciuti dalla Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia del 1990, come il diritto dei bambini ad avere una casa *"dove possano proteggersi dal freddo e dove vivere con la propria famiglia"*.

In questo contesto, provvedere alla tutela dei diritti delle frange più deboli della popolazione costituisce un obbligo delle amministrazioni e la grave carenza del sistema di accoglienza delle persone in stato di necessità determina un disservizio per l'intera collettività, alla quale è riconosciuto il diritto di agire non solo per ottenere il corretto funzionamento del servizio ma anche per il risarcimento del danno per il pregiudizio subito.

Alla luce di tutto quanto precede, si richiede l'immediato intervento dell'Amministrazione comunale competente, al fine di mettere in sicurezza le persone, in particolare le più fragili, quali donne e bambini, garantendo loro l'accoglienza a cui hanno diritto ed una dimora, ove osservare le misure di contenimento dell'epidemia.

Valuti l'Assessore quali strumenti adeguati adottare: aprire nuovi dormitori e centri per l'accoglienza delle persone in stato di necessità, rivedere le modalità operative di un servizio, quello della Sala Operativa Sociale, che è tale solo sulla carta, ma che nella realtà quotidiana si limita a respingere ogni richiesta di aiuto.

Una azione in tal senso è ormai improcrastinabile, perchè non accada ancora di vedere nella nostra Città madri con bambini in fasce abbandonati e ripetutamente rifiutati dai servizi sociali capitolini.

Confermando la nostra disponibilità a fornire supporto nei percorsi che l'Amministrazione avvierà per rimediare a quanto precede (anche portando alla Vostra attenzione le istanze delle persone che assistiamo), rimaniamo in attesa di un riscontro e inviamo cordiali saluti.

Roma, 5 gennaio 2021

Baobab Experience

Il Presidente

Andrea Costa

