



CITTA' DI TORINO

DIVISIONE SERVIZI EDUCATIVI

**Servizio Ristorazione e Acquisti
Beni e Servizi**

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

TRASPORTO SCOLASTICO DISABILI

www.comune.torino.it/servizieducativi

Anno scolastico 2016—2017



Gennaio
2018

www.comune.torino.it/cartaqualita

FINALITA' DEL SERVIZIO

L'Ufficio Trasporti della Divisione Servizi Educativi con sede via Bazzi n. 4 si pone come obiettivo principale quello di fornire il servizio di trasporto scolastico, con accompagnamento, per minori/maggiorenni con disabilità.

I destinatari del servizio sono gli/le alunni/e delle Scuole d'Infanzia, le Scuole Primarie, Secondarie di 1° e 2° grado della Città e i Centri Educativi Specializzati Municipali (**CESM**).

Il servizio viene fornito:

- in corso di anno scolastico (per tutti gli ordini di scuola);
- nel periodo estivo, esclusivamente nei mesi di giugno-luglio (per le scuole d'infanzia, primarie e Cesm);
- nei limiti delle risorse finanziarie disponibili.

Si rinvia all'indirizzo internet: **www.comune.torino.it/servizieducativi/**

attraverso il quale, in aggiunta alle comunicazioni formali alle scuole e alle famiglie, tutti gli utenti possono venire a conoscenza in tempo reale di ogni informazione utile in merito al Servizio.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di trasporto e accompagnamento per gli/le alunni/e con disabilità è un servizio di trasporto collettivo che coinvolge circa 500 allievi dalle scuole dell'infanzia alle scuole superiori della Città con l'utilizzo di circa 50 pullmini attrezzati.

Il servizio è conforme ai criteri previsti:

- dalla deliberazione mecc. n. 200905599/ 007 della G.C. del 22.09.09;
- Dall'accordo di Programma BUR Piemonte n. 15 del 14/04/2016.

Il servizio è garantito dall'opera di professionisti che possiedono requisiti di capacità tecnica e professionale e viene prestato per il trasporto scolastico ed

accompagnamento, prevalentemente per diversamente abili, con autobus attrezzati generalmente da 8 posti (escluso il conducente) e comunque fino a 24 posti (compreso conducente).

Il servizio di trasporto per allievi disabili delle Scuole Secondarie di 2° grado (Scuole Superiori) viene attuato dal Comune di Torino per conto della Città Metropolitana che provvede al relativo finanziamento.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

I destinatari del servizio sono tutti gli alunni/e:

- da 3 anni a 6 anni di età iscritti alle scuole d'infanzia;
- da 6 anni a 11 anni di età iscritti alle scuole primarie;
- da 11 anni a 13 anni di età iscritti alle scuole secondarie di primo grado;
- da 13 anni a 18 anni di età ed oltre iscritti alle scuole secondarie di secondo grado.

Nell'anno scolastico 2016-2017 gli utenti che hanno usufruito del servizio di trasporto disabili sono stati in totale 467 di cui:

- nelle scuole d'infanzia: 34;
- nelle scuole primarie: 145;
- nelle scuole secondarie di primo grado: 119;
- nelle scuole secondarie di secondo grado: 169.

Beneficiari

- alunni/e residenti in Torino in situazione di disabilità come documentato ai sensi della L.104/92;
- che necessitino effettivamente di trasporto specifico, poiché impossibilitati/ e all'utilizzo delle linee di trasporto ordinario;
- che intendano utilizzarlo in modo continuativo.

Per gli alunni/e che chiedono il servizio in oggetto **per la prima volta** è necessario che nella parte 2 del Profilo Dinamico di Funzionamento (PDF) l'Unità Multi-disciplinare Integrata (UMI) si sia espressa favorevolmente all'utilizzo del servizio.

Eventuale estensione del servizio a fratelli e sorelle

È previsto il trasporto di fratelli e sorelle normodotati/e di alunni/e con disabilità, alle seguenti condizioni:

- utilizzo degli stessi mezzi destinati al trasporto dei disabili;
- se c'è disponibilità di posti;
- se il percorso, i giorni e gli orari siano i medesimi degli/lle alunni/e con disabilità;
- se il fratello/sorella con disabilità è presente;
- se la famiglia contribuisce economicamente, salvo esenzioni.

Il trasporto per i fratelli/sorelle è un servizio a pagamento suddiviso in tre rate riferite ai seguenti periodi:

- prima rata emessa a gennaio: per il periodo settembre (ottobre) – dicembre;
- seconda rata emessa ad aprile: per il periodo gennaio – marzo;
- terza rata emessa a luglio: per il periodo aprile – giugno.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Modalità di accesso	Indirizzo di riferimento Numero di telefono	Orari
Sportello Telefono	via Bazzi, 4 - 10152 Torino 011 01127503 - 27532 - 27576 - 26077	tutti i giorni : 10 - 12.30 14.00 - 15.30
Fax Indirizzo di Posta Mail	01101126603 Servizio Assistenza Scolastica UFFICIO TRASPORTI VIA BAZZI, 4 - 10152 TORINO ufftrasportieducativi@comune.it	
P.E.C.	servizi.educativi@cert.comune.torino	
Sito internet	www.comune.torino.it/educativi	

PRESENTAZIONE RICHIESTE

Ogni anno l'Ufficio Trasporti della Divisione Servizi Educativi provvede ad inoltrare a tutti gli Istituti scolastici cittadini apposita circolare, corredata della modulistica occorrente per richiedere il servizio di trasporto in favore degli allievi con disabilità.

Pertanto per la presentazione delle relative istanze le Famiglie dovranno rivolgersi alla Divisione della scuola di frequenza dei propri figli e, con la collaborazione delle scuole stesse, procedere alla compilazione e sottoscrizione di tutta la modulistica necessaria, in base alle indicazioni riportate nella suddetta circolare (moduli di richiesta del servizio per l'allievo con disabilità ed eventuali fratelli/sorelle normodotati, deleghe in favore di terzi incaricati dai genitori/tutori/affidatari all'accoglienza del proprio figlio al rientro a casa in loro vece, esoneri di responsabilità in caso di percorsi di autonomia che consentono all'allievo con disabilità di autogestirsi in partenza ed al rientro a casa, moduli per richieste di prelievo/consegna degli utenti da/a sedi diverse dalla propria residenza e/o da scuola quali sedi di lavoro dei genitori, Centri socio-terapeutici, moduli di sospensione-variazione o rinuncia al servizio, moduli di richiesta del servizio di trasporto a centri NPI del SSN, ecc.)

Tali moduli devono essere trasmessi dalla Scuola interessata all'Ufficio Trasporti della Divisione Servizi Educativi ed alla Ditta incaricata della gestione e dell'erogazione del servizio ai seguenti recapiti:

- Divisione Servizi Educativi
Ufficio Trasporti
via Bazzi, 4
Telefono: 011 01127503 - 27532 - 27576
Fax: 01101126603
Mail: ufftrasportieducativi@comune.torino.it
- Ditta Tundo S.p.A.
Sede operativa in Torino
via Onorato Vigliani , n. 95
Telefono: 011 3160979 cell. 3913657973
Fax: 0113035664
Mail: tundotorino@tundovincenzospa.it

Ciascuna scuola dovrà a sua volta consegnare alle Famiglie le Procedure che l'Amministrazione allega alle circolari annuali, per consentire alle medesime di acquisire tutte le necessari informazioni in merito alle modalità di esecuzione del servizio in tali circostanze.

Per gli/le alunni/e che hanno già usufruito del trasporto negli anni scolastici precedenti, il Servizio valuterà l'idoneità della documentazione prodotta.

Servizio richiesto	Dove presentare l'istanza	Orari Termine di richiesta
Richiesta del servizio Casa/Scuola/ CESH	Presso le Direzioni delle sedi scolastiche/Cesm frequentati dagli/le alunni/e	Tutto l'anno entro richiesta fissata da circolari
Richiesta del servizio per i fratelli/sorelle normodotati		
Richiesta/variazioni del servizio per terapie	Presso le Direzioni delle sedi scolastiche/Cesm frequentati dagli/le alunni/e e presso i Centri di N.P.I. del S.S.N.	
Rinuncia/sospensione/variazioni del servizio	Vedi sopra	In qualunque momento

Il servizio di trasporto per i Centri di Neuropsichiatria Infantile (N.P.I.) del Servizio sanitario nazionale (S.S.N.) viene erogato gratuitamente agli/le alunni/e in situazione di disabilità, non in grado di servirsi dei mezzi pubblici, iscritti nelle scuole d'infanzia municipali e statali, primarie e secondarie di 1° grado statali e Cesh, esclusivamente nel corso dell'anno scolastico.

Il trasporto garantisce la possibilità di svolgere "le attività terapeutiche dal lunedì al venerdì nel corso dell'orario di frequenza scolastica", per le sole sedute che non potranno essere fissate in orari extrascolastici.

Le fasce orarie in cui potranno essere effettuati PRIORITARIAMENTE i servizi di trasporto sono le seguenti: **9.30 - 12.00 e 14.00 - 15.30.**

Il servizio di trasporto per terapie non viene attivato prima della fine del mese di novembre.

INFORMAZIONI E ASSISTENZA ALL'UTENZA

Riguardanti il servizio trasporto disabili

L'Ufficio Trasporti ha sede in via Bazzi 4 e rientra nel Servizio Ristorazione e Acquisti Beni e Servizi della Divisione Servizi Educativi della Divisione Cultura, Educazione e Gioventù del Comune di Torino.

Dirigente

Dott.ssa Dolores Spessa - tel. 011 01127501 - fax 01101127519

Ufficio Trasporti

Responsabile *dott. Stefano Cagnasso* - tel. 011 01127504 - fax 01101126603

E-mail: stefano.cagnasso@comune.torino.it.

Le ditte erogatrici del servizio

Tundo Vincenzo S.p.A.

via Onorato Vigliani, 95

10127 – Torino (TO)

Telefono: 011 3160979 Cellulare 3913657973

Fax: 011 3035664

Mail: tundotorino@tundovincenzospa.it

RECLAMI

La **segnalazione** in forma verbale può essere fatta per telefono o presso gli sportelli dell'ufficio di riferimento. Al fine di ottenere risposta è necessario fornire le proprie generalità.

La **segnalazione** può essere formulata anche in forma scritta (per posta ordinaria, fax o via web) indicando le generalità del segnalante e indirizzo a cui recapitare la risposta. Nei casi gravi è opportuno adottare una forma scritta.

La segnalazione deve sempre essere formulata in modo preciso indicando il luogo e giorno dei fatti e la chiara descrizione dell'accaduto, al fine di consentire le verifiche degli uffici preposti ed un'adeguata risposta.

Le segnalazioni possono essere presentate:

- presso l' **Ufficio Trasporti** e l' **Ufficio Controlli Qualità** del servizio di trasporto disabili: via Bazzi 4 – 10152 Torino - 1° piano;
- tramite **Mail** all'indirizzo: ufftrasportieducativi@comune.torino.it;
- tramite **PEC** all'indirizzo: servizi.educativi@cert.comune.torino
- per **posta ordinaria** all'indirizzo: **DIVISIONE SERVIZI EDUCATIVI - UFFICIO TRASPORTI - VIA BAZZI, 4 - 10152 TORINO**
- tramite **Fax** al n. 01101126603

Il Servizio prende in esame e risponde a tutte le segnalazioni entro 30 giorni dal ricevimento.

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'Ufficio Trasporti, nel perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento dei servizi offerti, ha individuato alcuni **standard di qualità** che quantificano e misurano il livello di qualità garantito nell'erogazione del servizio di trasporto ed accompagnamento per allievi con disabilità.

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità
ESECUZIONE DEL TRASPORTO	Rispetto delle sequenze, delle tempistiche e dei passaggi corrispondenti al programma di esercizio.	Ritardo entro 10 minuti per ogni passaggio/fermata.
CONTROLLO MEZZI IN ESERCIZIO	Controllo efficienza dei mezzi.	Mezzi conformi al capitolato.
CONTROLLO PERSONALE ALLA GUIDA	Controllo e possesso dei requisiti.	Autisti in possesso dei requisiti.
CONTROLLO PERSONALE EQUIPAGGIO	Controllo e possesso dei requisiti.	Formazione tecnica equipaggi.
CALL CENTER	Controllo e rispetto degli orari.	Orari rispettati in conformità del capitolato.

Il Sistema di Gestione Qualità del Servizio Trasporto Scolastico Disabili è conforme alla norma UNI EN ISO 9001, i risultati relativi al rispetto degli standard di qualità sono pubblicati sul sito: www.comune.torino.it/cartaqualita