



# CITTA' DI TORINO

DIVISIONE SERVIZI EDUCATIVI

Osservatorio per il funzionamento del Servizio di Trasporto Scolastico per Disabili



**Sintesi dell'incontro** del 6 aprile 2022 h. 16,30 - La riunione si è svolta in videoconferenza

## Presenti

### **Città di Torino**

Carlotta Salerno – Assessora

Claudio Sciaraffa – Dirigente Diritto allo Studio

Marilena Rossi – PO Ufficio Trasporti

Raffaella Simone – Responsabile Ufficio Trasporti

Teresa Garacci – Ufficio Trasporti

### **Rappresentanti Genitori**

Edith Martinetto – Presidente Comitato Genitori Trasporto Scolastico Disabili (CGTSD)

Angelo Mancini – Vice Presidente CGTSD

Leda Pascale – Riccardo Penna

### **Rappresentanti Insegnanti**

Adriana Salemi – Michele Frola

### **Rappresentanti ditte affidatarie**

Fabrizio Villata – Presidente Consorzio AAT

Raffaele Pezzo – Responsabile operativo Consorzio AAT

Patrizia Signorino – Vice Presidente Cooperativa A&T

Antonia Di Palermo – Responsabile operativa Cooperativa A&T

Enzo Amich – Presidente Società 5T S.r.l.



CITTA' DI TORINO



**L'Assessora** apre la riunione comunicando che sono presenti in assessorato il Dirigente del Servizio Diritto allo Studio Dott. Sciaraffa, la P.O. Dott.ssa Rossi, il Presidente del Consorzio AAT Sig. Villata e il Responsabile Sig. Pezzo. Tutti gli altri partecipanti sono collegati on line.

Propone il seguente ordine del giorno:

- verifica della situazione attuale con proiezione di slides, presentate anche in Consiglio Comunale, rispetto al lavoro svolto insieme in questo periodo;
- Analisi dei dati statistici sulla situazione attuale;
- Interventi

La premessa è che l'elemento principe dell'Osservatorio di oggi è verificare se il cambio di governance messo in atto insieme sta dando i risultati auspicati ovvero se si sta andando nella direzione giusta per pianificare in modo puntuale e corretto il prossimo anno scolastico.

Si passa alla presentazione delle slides (**allegate**).

Vengono riportati i numeri delle mail ricevute nel mese di marzo nella casella di posta: [segnalazioni@consorzioaat.it](mailto:segnalazioni@consorzioaat.it): 97 comunicazioni tecniche, 3 relative ai ritardi e 6 su presunti disservizi sui quali si è avviata apposita istruttoria.

Nel mese di marzo il numero di tratte percorse è stato di 26.637.

**L'Assessora** mette in risalto il ruolo svolto dal call center del Consorzio, specificando che il dialogo con le famiglie ha permesso di trovare un punto d'incontro con le famiglie al di là di quanto comunicato nella modulistica ad inizio anno. Comunica anche che stanno proseguendo gli incontri all'interno delle scuole, che hanno lo scopo di affrontare le varie problematiche e trovare la soluzione migliore; gli incontri sono tenuti dai tre responsabili: la Dott.ssa Rossi per l'ufficio trasporti della Città, il sig. Pezzo per il Consorzio AAT e la sig.ra Di Palermo per la Cooperativa A&T.

**Il Presidente di 5T:** afferma che anche per 5T, titolare delle attività di controllo, la situazione è molto migliorata e le principali criticità presenti all'avvio dell'anno scolastico sono state superate. Ringrazia in particolar modo il Consorzio AAT per il lavoro svolto.

**La presidente CGTDS:** nei giorni scorsi è stato fatto un piccolo sondaggio tra i genitori e il feed back ricevuto, anche se ci sono ancora piccoli ritardi, è stato molto positivo, pertanto ringrazia per il miglioramento del servizio. Prosegue con una serie di domande rispetto al servizio:

1. l'App: l'attivazione è ancora di competenza di 5T?
2. la modulistica per il prossimo anno: con il passaggio da 5T ad AAT chi si occuperà di raccogliere le domande?
3. gestione del servizio a scuola: dove termina il compito dell'accompagnatore una volta arrivati a scuola e dove inizia quello degli operatori scolastici? Poiché spesso gli operatori scolastici ritengono che siano gli accompagnatori a dover portare i ragazzi all'interno delle scuole, è possibile fare una comunicazione alle scuole dove si ribadiscono i compiti degli accompagnatori e degli operatori scolastici relativamente alla consegna e presa degli utenti?
4. Come sono suddivisi i compiti con il passaggio da 5T ad AAT: quando si inviano le mail per segnalare dei disservizi chi deve rispondere? 5T è ancora organo di controllo o si deve scrivere al Consorzio?

La Referente per il Cesm Dr.ssa Barra fa presente che da dopo Natale la situazione è molto migliorata per i trasporti da e per il Cesm. Gli educatori che si occupano delle attività presso i due centri hanno riferito che



CITTA' DI TORINO



c'è più attenzione, maggior rispetto degli orari e di questo ne beneficia anche il servizio prestato presso i CESM. Ringrazia il Consorzio AAT per il lavoro che sta facendo.

**L'Assessora:** in merito alla APP, si sta ancora lavorando, sono state fatte delle simulazioni e sono emerse delle difficoltà a far partire l'App nei mesi scorsi. E' fondamentale che la APP venga introdotta in un momento in cui la pianificazione parta con una certa stabilità e questa si potrà ottenere solo ad inizio anno scolastico con una pianificazione fatta in estate. In questi mesi si sono apportati forti correttivi ad una pianificazione già fatta e questo non giova alla funzionalità di una APP. Lavoreremo quindi sulla APP a partire dal prossimo anno scolastico.

Sul problema tecnico accompagnatori-operatori scolastici si valuterà con gli uffici la proposta di una circolare. Gli incontri fatti nelle scuole, alla presenza congiunta dell'ufficio trasporti della Città, del Consorzio AAT e della Cooperativa A&T, servono anche per affrontare questo tema. Sensibilizzare le scuole sulla questione, trovare la soluzione corretta per evitare situazioni imbarazzanti; parlare con l'operatore scolastico che si occupa dell'accoglienza del ragazzo e sensibilizzarlo sull'argomento sempre tenendo presente quanto indicato dal capitolato.

**Il dott. Sciaraffa** risponde ai quesiti sulla modulistica e sul tema delle segnalazioni. Come già confermato a mezzo mail, in risposta alla segnalazione pari tema della Presidente del CGTDS, è importantissimo che tutte le segnalazioni, indipendentemente dal loro contenuto, pervengano sulla mail ufficiale che è [segnalazioni@consorzioaat.it](mailto:segnalazioni@consorzioaat.it), perché quella mail in automatico viene letta non solo dal Consorzio ma anche dall'ufficio trasporti della Città e da 5T. Esiste un data base dove vengono registrate tutte le segnalazioni in accordo con gli altri soggetti. Quelle che contengono un disservizio potenziale, che quindi necessitano di un'istruttoria (es. un ritardo, un problema legato agli accompagnatori ecc.), devono arrivare a questa mail perché così la Città è in grado di far partire un'istruttoria. La Città è il committente, le figure apicali sono il dirigente e la Dott.ssa Rossi che è il DEC, cioè la Responsabile dell'esecuzione del contratto. Poi per ogni soggetto affidatario c'è un Responsabile operativo: Sig. Pezzo per il Consorzio AAT e Sig.ra Di Palermo per la Cooperativa A&T. In base al tipo di segnalazione che arriva, si apre l'istruttoria e si coinvolgono i responsabili relativamente al tipo di disservizio segnalato.

**La Dott.ssa Rossi** afferma, anche a nome del sig. Pezzo e della sig.ra Di Palermo che l'accompagnano in questi incontri con le scuole, che l'accoglienza che ricevono è molto positiva. Il fatto di incontrarsi di persona è molto utile, alcuni hanno ben chiaro qual è il compito dell'accompagnatore. Si sono organizzati degli incontri a partire dalle scuole dove si erano verificati i disagi principali, ma l'obiettivo è incontrare tutte le scuole e sensibilizzare tutti gli operatori coinvolti. C'è un po' di disinformazione su quali sono le effettive competenze. I risultati però si vedono perché c'è molta più collaborazione. Molto spesso alcune complicazioni si risolvono con la relazione, col buon senso e con lo spirito collaborativo.

**Il referente del Consorzio** conferma quanto appena esposto dalla DEC. Il riscontro degli incontri con le scuole è molto positivo e molte situazioni critiche si sono risolte perché affrontate sul campo con l'obiettivo comune di raggiungere una soluzione condivisa.

**Il dott. Sciaraffa** risponde all'ultimo quesito sulla modulistica: solitamente intorno alla seconda metà del mese di maggio viene inviata a tutte le scuole la circolare delle iscrizioni per il prossimo anno scolastico. Stiamo lavorando sul testo della circolare e crediamo che quest'anno si possano anticipare i tempi di invio. Le domande saranno ricevute direttamente dal Consorzio AAT che si occuperà della programmazione.

**Il Sig. Penna** afferma che l'App era già in fase di test lo scorso anno; essendo un satellitare che deve seguire un furgone con degli accessi, non è chiaro perché non possa essere messa in funzione da subito ma si deve aspettare una nuova programmazione degli orari.

**L'Assessora** risponde che si è scelto di agire per priorità; inoltre ribadisce che non è funzionale lanciare un'App su una programmazione non definitiva. L'App riproduce in tempo reale una programmazione, ed è bene che lavori su linee stabili.

**La Presidente CGTDS**, a nome del comitato, concorda sul prossimo ruolo del Consorzio AAT, che si farà carico della programmazione e del call center. Si stanno ottenendo dei buoni risultati, l'importante è che la situazione sia ben definita quando le famiglie e le scuole invieranno le domande per il prossimo anno



CITTA' DI TORINO



scolastico. Chiede inoltre alla referente della Cooperativa A&T se sono stati organizzati dei corsi di formazione per gli accompagnatori.

**La referente della Cooperativa A&T** comunica che la formazione, come già detto in altre occasioni, viene fatta a tutti gli accompagnatori. Si parte con la formazione obbligatoria di legge che è quella relativa alla sicurezza, poi i corsi Covid, cyber risk e altro. Purtroppo a causa della pandemia tutte le agenzie formative hanno interrotto i corsi in presenza. Sono stati programmati dei corsi on line. La maggior parte degli accompagnatori, però, sono tutti accompagnatori storici che hanno già avuto una formazione di base.

**L'Assessora** sugli accompagnatori chiede alla cooperativa una attenzione maggiore per la formazione, di proseguire nel lavoro di programmazione di formazione continua, nella sensibilizzazione continua degli operatori rispetto alle situazioni delicate e particolari in cui si trovano.

**La Sig.ra Pascale** chiede all'Assessora la conferma dell'indirizzo mail, segnalazioni@consorzioaat.it, a cui inviare qualunque segnalazione e/o disservizio. Non ci sono numeri di telefono da chiamare per eventuali segnalazioni relative a problematiche degli accompagnatori.

**L'Assessora** risponde che il committente, il responsabile ultimo del servizio è il Comune di Torino, che incarica le aziende. Le aziende sono responsabili delle azioni specifiche, ma chi deve monitorare l'andamento è il Comune. Quindi quello è l'indirizzo giusto perché lo riceve l'ufficio trasporti e anche in automatico il Consorzio che interviene su segnalazioni relative a cambiamenti d'orario, ecc., mentre l'ufficio lavora tutto ciò che è afferibile a disservizio e criticità, interloquendo con i responsabili dei trasporti e degli accompagnatori. La segnalazione a mezzo mail è necessaria perché rimane tracciata e consente alla stessa di essere correttamente presa in carico, mentre la telefonata non ha queste caratteristiche anche se rimane uno strumento dialogico importante in fase organizzativa

**Il sig. Penna** chiede perché ogni anno bisogna ricompilare tutti i moduli se la situazione è invariata? Non esiste un sistema che eviti l'inserimento ogni volta degli stessi dati? E' possibile trovare una soluzione per poter solamente riconfermare la richiesta di trasporto?

**Il Dott. Sciaraffa** risponde dicendo che la domanda è un'anticipazione su un lavoro che si sta facendo con il Consorzio per cercare di digitalizzare e semplificare il più possibile la modulistica.

**La Responsabile dei CESM** afferma che ogni anno molte famiglie cambiano indirizzo, cambiano scuola, cambiano orari, quindi in realtà ci sono poche famiglie che hanno una costanza e molto spesso i dati sono da riaggiornare. Se si riuscisse a trovare una soluzione per condividere i dati evitando l'uso del cartaceo sarebbe un grande vantaggio perché eliminerebbe l'errore umano.

Non essendoci più altri interventi la riunione si chiude con la volontà di programmare un'ultima riunione dell'osservatorio prima della fine dell'anno scolastico, indicativamente alla fine di maggio.

La riunione termina alle ore 17,00.