



# CITTA' DI TORINO

## DIVISIONE SERVIZI EDUCATIVI

Osservatorio per il funzionamento del Servizio di Trasporto Scolastico per Disabili



**Oggetto: Verbale riunione dell' "Osservatorio per il funzionamento del Servizio di Trasporto Scolastico per Disabili"**

In data 15.5.2023 alle ore 16,30 del giorno 15.5.023 si è riunito, in video conferenza, l'Osservatorio nelle persone dei Sigg.:

### **Città di Torino**

Carlotta Salerno – Assessora alle periferie e progetti di rigenerazione urbana, politiche educative e giovanili, materie relative all'istruzione

Claudio Sciaraffa – Dirigente Diritto allo Studio Comune di Torino

Marilena Rossi – PO Arredi-Trasporti e Diritto allo Studio Comune di Torino

Michelangelo Toma – Ufficio Trasporti Comune di Torino

Teresa Garacci - Ufficio Trasporti Comune di Torino

### **Rappresentanti Genitori**

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

Angelo Mancini

Raffaella Vavalà

Riccardo Penna

### **Rappresentanti Insegnanti**

Federica Tortorella

### **Rappresentanti Cesm**



CITTA' DI TORINO



Anna Maria Barra

### Rappresentanti ditte affidatarie

Jennifer Giacomelli – Responsabile servizio trasporti AAT

Raffaele Pezzo – Responsabile operativo Consorzio AAT

Patrizia Signorino - Vicepresidente Cooperativa A&T

Antonia Di Palermo – Responsabile operativa Cooperativa A&T

**Carlotta Salerno**, Assessora alle periferie e progetti di rigenerazione urbana, politiche educative e giovanili, materie relative all'istruzione, apre la riunione salutando i partecipanti e comunicando che prendono parte all'incontro in presenza il dirigente del Servizio "Diritto allo Studio" dottor Claudio Sciaraffa, la posizione organizzativa dottoressa Marilena Rossi e i responsabili delle imprese affidatarie Raffaele Pezzo, Jennifer Giacomelli, Patrizia Signorino e Antonia Di Palermo. Tutti gli altri partecipanti sono collegati on line. Dopo aver richiamato i 3 punti all'ordine del giorno ( Analisi andamento del servizio e bilancio di fine anno; iscrizioni per l'anno scolastico 2023/2024; varie ed eventuali), l'Assessora ha fatto una panoramica sull' andamento del servizio, tracciando il bilancio di fine anno e illustrando le principali novità per l'anno scolastico 2023/2024. Il 2022/2023 è stato un anno scolastico in crescita per il servizio trasporti che è passato da circa 28 mila tratte a più di 30 mila tratte mensili. Anche gli utenti sono aumentati, passando dai 327 allievi di inizio anno ai 411 studenti rilevati il 5 dicembre 2022, fino ad arrivare a quota 452 al 30 aprile 2023. Un servizio essenziale e complesso in cui la Città di Torino contempera le istanze delle famiglie, i bisogni dell'assistito e la garanzia e promozione del diritto allo studio, soprattutto tra le persone svantaggiate o che senza l'intervento pubblico avrebbero insormontabili barriere all'accesso per il pieno esercizio dei propri diritti. In questo senso, La città è riuscita a soddisfare a pieno il diritto allo studio, prendendo in carico tutte le richieste ricevute e garantendo linee stabili e puntuali. Basti pensare che nel mese di aprile sono stati segnalati solo 7 casi di ritardo (0,02%), di cui 4 sono stati inferiori ai 20 minuti e 3 superiori ai 30 minuti, su 30.114 tratte, senza considerare che nel periodo di riferimento 5 ritardi su 7 sono stati causati dalla gestione di un unico caso critico. Consolidata la puntualità e la stabilità delle linee, l'ufficio trasporti per migliorare il servizio ha lavorato anche su altre tre direttrici: assistenza e cura degli utenti, maggiori controlli sulle imprese aggiudicatrici e formazione del personale. Nel primo caso continua l'esperienza positiva della gestione condivisa della casella di posta elettronica utilizzata dagli utenti per le segnalazioni. Su questo indirizzo di posta elettronica sono transitate in media 220 mail mensili che hanno ricevuto puntuale risposta. Anche whatsapp si è mostrato uno strumento utile di comunicazione, con una media di 250 messaggi giornalieri scambiati. Fondamentali per la gestione delle maggiori criticità sono stati i 20 incontri organizzati dall'ufficio trasporti tra npi, famiglie, scuole e imprese aggiudicatrici per mediare tra le parti e superare le difficoltà. L'alto livello di gradimento delle famiglie per il nuovo corso del servizio, non ha fatto abbassare la guardia all'Amministrazione. Le ispezioni sui mezzi di trasporto e i controlli su autisti e personale di accompagnamento sono passati da 10 a 15 annui e sono state inviate 6 lettere di contestazioni in merito ad irregolarità rilevate, applicando 3 penalità così come previsto dai contratti in essere con i fornitori e dal capitolato speciale d'appalto. Infine, anche per il nuovo anno scolastico sono confermati i percorsi di formazione per autisti e accompagnatori. In merito alle novità per il prossimo anno sono 3 quelle principali: nuove regole per le variazioni, introduzione dell'app e iscrizione degli utenti online. Per quanto riguarda le variazioni, salvo casi eccezionali, durante l'anno se ne potranno fare 3 e le date di implementazione saranno allineate all'attivazione di nuove utenze: le richieste dovranno pervenire entro il 5 di ogni mese e l'attivazione del servizio partirà entro il primo lunedì del mese successivo alla richiesta. Altra fondamentale innovazione è l'attivazione del servizio di iscrizioni on-line. A tal proposito verrà organizzato prima di fine maggio un incontro di formazione curato dal consorzio AAT. Infine, per chi si iscrive a partire da gennaio 2024 l'orario verrà concordato, previa intesa con la Città, con il consorzio AAT. A questo



punto l'Assessora ha passato la parola a Jennifer Giacomelli, che in rappresentanza del consorzio AAT ha illustrato la nuova piattaforma per le iscrizioni online.

**Jennifer Giacomelli** ha descritto la piattaforma, sottolineando che è intuitiva e semplice. Alle scuole verrà fornito il manuale operativo su cui è descritta nel dettaglio tutta la procedura di registrazione. E' stata prestata attenzione alla sicurezza informatica e alla protezione dei dati sensibili. Per questo, dopo essersi collegati al sito web con credenziali di accesso, fatto il primo login, bisognerà reimpostare la password e solo dopo si avrà accesso all'anagrafica degli alunni e si potrà procedere alla compilazione dei campi richiesti. Per quanto riguarda l'applicazione si chiama "Argo" e sarà collegata alle anagrafiche della piattaforma online. L'abilitazione del profilo segue la stessa procedura della piattaforma del sito. Con l'attivazione di questo servizio sarà possibile conoscere e monitorare in tempo reale gli orari di partenza e di arrivo dell'utente. In sostanza si potranno seguire in tempo reale gli orari, mentre non è previsto il tracciamento del percorso.

**Anna Maria Barra**, invece, ha chiesto di sapere come verranno inserite le richieste dei trasporti CESM?

Ha risposto **Jennifer Giacomelli** dicendo che i Cesm verranno gestiti come le scuole, avranno le utenze attive sul portale e potranno registrare le anagrafiche degli aventi diritto.

**Angelo Mancini** è intervenuto chiedendo se l'applicazione sia stata sviluppata per poter funzionare sia su IOS che su Android e se oltre agli orari sarà possibile attivare la visualizzazione del percorso del pulmino.

Al quesito ha risposto **Jennifer Giacomelli** dicendo che l'applicazione è compatibile per entrambi i sistemi operativi, confermando che si potrà vedere in tempo reale solo l'orario e che il tracciamento del percorso non è previsto.

**Edith Martinetto**, invece ha chiesto se l'applicazione sarà usata anche come strumento di comunicazione e ha risposto **Jennifer Giacomelli** riferendo che è una delle ipotesi di possibile sviluppo ma che al momento non è prevista.

**Edith Martinetto** ha poi chiesto come verrà gestito il passaggio da orario provvisorio a orario definitivo e ha risposto **Marilena Rossi** affermando che l'orario scolastico verrà gestito in tre step: c'è il primo orario realizzato sulla base delle indicazioni ricevute alla scadenza del 23 luglio. Poi c'è una prima revisione dopo due settimane di scuola e poi si passa entro il primo mese di attivazione del servizio all'orario definitivo. L'avvio rappresenta una fase delicata del servizio perché si intrecciano le esigenze delle famiglie, gli orari delle scuole, la nomina degli insegnanti e la definizione delle linee di un trasporto che per sua natura è pur sempre collettivo. In quest'ottica il conteggio delle 3 variazioni partirà con l'entrata in vigore dell'orario definitivo.

A tal proposito **Claudio Sciaraffa** ha ricordato che le iscrizioni che arriveranno entro fine luglio partiranno già il secondo giorno di scuola e che solo dopo, per approssimazioni successive gestite con la massima celerità, si approderà all'orario definitivo che sarà il vero banco di prova per misurare l'efficienza del servizio.

Per l'Assessora **Carlotta Salerno** la Città, comunque, lavorerà con le scuole per ridurre al minimo il disagio provocato dal passaggio orario provvisorio orario definitivo.

**Edith Martinetto**, in vista dell'inizio del nuovo anno, ha segnalato una criticità relativa all'anno in corso che non vorrebbe più nel 2023/2024: i ritardi degli operatori scolastici nella presa in carico degli studenti. Ha poi domandato se sarà possibile superare questa situazione problematica.

A riguardo ha risposto **Marilena Rossi** ricordando che l'alleanza tra tutte le parti interessate è finalizzata a ridurre al minimo momenti di disagio ed è l'obiettivo principale della Città. Per questo nel corso dell'anno sono stati organizzati diversi incontri di sensibilizzazione sul tema e sono state messe in pratica soluzioni per i casi concreti. L'impegno è quello di ribadire sempre i compiti e le mansioni di ciascuno per fare in modo che si riducano il più possibile i disagi.

Per **Antonia Di Palermo** autisti, accompagnatori e operatori scolastici accolgono gli utenti nei pressi del pulmino. Sulla puntualità degli operatori scolastici è necessario lavorare per evitare che si accumulino inutili ritardi.

L'Assessora **Carlotta Salerno** ha assicurato che proseguiranno con il lavoro di dialogo tra le parti e con l'attività di sensibilizzazione e moral suasion per fare in modo che il servizio funzioni al meglio.

**Raffaella Valalà** ha sottoposto un quesito relativo al modulo F (esonero di responsabilità) per i percorsi di autonomia. Il figlio è neomaggiorenne, ha compiuto 18 anni a febbraio ed è inserito in un percorso di autonomia con conseguente sgravio di responsabilità degli operatori che si occupano di lui. Ci si chiede se sia possibile integrare il modello F con la facoltà di estendere anche ai maggiorenni l'esonero di responsabilità.

Ha risposto l'Assessora **Carlotta Salerno** dicendo che è una casistica da prendere in considerazione e su cui bisogna attivarsi per renderla facilmente gestibile.



**Riccardo Penna** ha chiesto se l'applicazione farà fare il login sull'utente e se sarà possibile collegarsi da dispositivi differenti.

**Jennifer Giacomelli** ha risposto dicendo che sarà possibile configurare l'app su più dispositivi monitorando lo stesso utente.

**Anna Maria Barra** ha chiesto se sarà possibile attivare l'app anche per il Cesm in modo tale che si possa monitorare l'arrivo dell'utente anche dal lato di chi offre il servizio.

Ha risposto **Raffaele Pezzo** dicendo che al momento non è previsto e che ora l'obiettivo è iniziare la sperimentazione e poi valutare ulteriori sviluppi.

**Federica Tortorella**: ha domandato quante saranno le riunioni di formazione per il nuovo applicativo e a quanto ammontano le ore complessive e **Marilena Rossi** ha riferito che si stanno predisponendo le circolari, dove si leggeranno le informazioni relative alla formazione per l'applicativo e che entro il 26 maggio arriverà la prima convocazione.

**Edith Martinetto**, in conclusione, ha espresso i più sinceri complimenti per la qualità del servizio reso. In qualità di rappresentante dei genitori ha espresso massima soddisfazione, ribadendo che nell'ottica di migliorare sempre in questa fase bisogna chiedere più collaborazione da parte delle scuole.

L'Assessora **Carlotta Salerno** ha sottolineato che sapere le famiglie soddisfatte del servizio reso dalla Città è una gratificazione importante e uno stimolo ulteriore a migliorare. L'apprezzamento per i risultati raggiunti e per il significativo percorso di crescita costruito insieme conferma che solo quando tutti insieme si concorra alla riuscita delle cose..

**Raffaella Vavalà** ha condiviso le parole dell'Assessora e ha aggiunto che di fronte alle difficoltà ora non subentra lo scoramento perché grazie ai tanti strumenti comunicazione a disposizione si superano gli ostacoli, anche grazie all'atteggiamento proattivo dell'assistenza e cura degli utenti che è basato sulla cortesia e la correttezza.

**Raffaele Pezzo** ha ringraziato per i complimenti e per l'apprezzamento mostrato e ha ringraziato la Città di Torino per aver reso possibile questo cambio di passo.

**Edith Martinetto** ha ribadito che il successo del servizio dipende anche dalla formazione dell'equipaggio e dalla capacità di garantire anche nella definizione delle squadre che operano sulle linee una certa continuità con la presa in carico degli utenti.

**Antonia Di Palermo** condivide l'importanza della formazione e si impegna per proseguire su questa strada e propone di valutare la possibilità di fare insieme la formazione degli accompagnatori e degli autisti.

Anche per **Raffaele Pezzo**: la formazione degli autisti è fondamentale ed è aperto a modalità di percorsi che possano integrare autisti e accompagnatori.

Per l'Assessora **Carlotta Salerno** la Città condivide l'idea di estendere la formazione anche agli autisti e di immaginare percorsi di formazione condivisi con gli accompagnatori.

**Riccardo Penna** ha chiesto se fosse possibile ricevere il report con gli orari settimanali con le variazioni approntate ben evidenziate e **Jennifer Giacomelli** ha risposto di sì.

Infine l'Assessora ha ringraziato tutti i partecipanti e ha ricordato che in settimana sarebbe stata inviata la circolare e la comunicazione di convocazione per la presentazione della piattaforma di iscrizione con in allegato il manuale operativo predisposto dal consorzio.

La seduta è terminata alle 17.35.