



# CITTA' DI TORINO

## DIVISIONE SERVIZI EDUCATIVI

Osservatorio per il funzionamento del Servizio di Trasporto Scolastico per Disabili



**Sintesi dell'incontro** del 30 novembre 2022 h. 16,00 - La riunione si è svolta in videoconferenza

### Presenti

#### **Città di Torino**

Carlotta Salerno – Assessora

Claudio Sciaraffa – Dirigente Diritto allo Studio

Marilena Rossi – PO Arredi-Trasporti e Diritto allo Studio

Michelangelo Toma – Ufficio Trasporti

#### **Rappresentanti Genitori**

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

#### **Rappresentanti Insegnanti**

Federica Tortorella

#### **Rappresentanti Cesm**

Anna Maria Barra

#### **Rappresentanti ditte affidatarie**

Angelo De Marchi – Presidente Consorzio AAT

Raffaele Pezzo – Responsabile operativo Consorzio AAT

Patrizia Signorino e Antonia Di Palermo – Vice-presidente e Responsabile operativa Cooperativa A&T



**L'Assessora** apre la riunione salutando i partecipanti e comunicando che in presenza ci sono il dirigente del Servizio "Diritto allo Studio" dottor Claudio Sciaraffa, la posizione organizzativa dottoressa Marilena Rossi e i responsabili delle imprese affidatarie Raffaele Pezzo e Antonia Di Palermo. Tutti gli altri partecipanti sono collegati on line.

Propone il seguente ordine del giorno:

- Presentazione della situazione attuale e analisi dei dati e delle statistiche con proiezione di slides;
- Riflessione sui punti di forza e debolezza del servizio per l'anno scolastico 2022/2023;
- Apertura della discussione.

**L'Assessora Carlotta Salerno**, ha illustrato le slide di presentazione (che si allegano al presente verbale) ricordando innanzitutto la complessità del servizio basato su una gara d'appalto che si suddivide in 8 lotti del valore di quasi 14 milioni di euro per il quinquennio 2021 – 2026 erogato da due imprese affidatarie, AAT e A&T e che interessa 411 alunni (al 5 dicembre 22) per un totale di 43 mezzi coinvolti per circa 1.400 tratte giornaliere. L'assessora ha poi proseguito ricordando che da inizio anno scolastico la richiesta di nuove attivazioni sono state 84, segnando così una crescita del 26%.

Ha altresì sottolineato che, nell'ottica di migliorare sempre più il servizio, si è deciso di intervenire direttamente sui casi più critici e di consolidare la nuova "governance" dell'attività imperniata su maggiori controlli da parte dell'ufficio trasporti e sulla costruzione di un'"alleanza partecipativa" frutto della leale collaborazione tra genitori e Cgtsd per recepire osservazioni, critiche e proposte per facilitare le relazioni con le scuole anche attraverso incontri mirati tra ufficio trasporti, aziende affidatarie e referenti disabilità delle scuole.

Per quanto riguarda la strategia adottata da AAT, è stato ricordato che il consorzio ha seguito le indicazioni ricevute puntando sin da subito ad implementare una nuova programmazione che soddisfacesse le richieste di scuole e famiglie, prendendo in carico le segnalazioni in tempo reale e prevedendo un tempo di correzione rapido. In quest'ottica sono state determinanti due azioni: comunicare le linee con congruo anticipo e consolidare la programmazione. Ad oggi le scuole ricevono solo le linee modificate, evitando così confusione ed errori. Infine AAT ha creato una lista broadcast whatsapp con tutte le famiglie per le comunicazioni immediate e ha scelto lo strumento del contatto one-to-one per avere una relazione diretta ed esclusiva con le famiglie per una gestione personalizzata delle maggiori criticità.

Se da un lato il consorzio ha operato secondo queste direttrici, il rafforzamento della nuova strategia vincente si è ottenuto anche grazie alla decisione di affidare la programmazione e il call center direttamente al soggetto che gestisce il parco veicoli e gli autisti e favorendo così una maggiore aderenza tra servizi programmati e servizi effettivamente erogati. Infine, anche la scelta di ricevere nella casella di posta "segnalazioni" tutte le comunicazioni che l'utenza invia per presidiare le criticità e coadiuvare il lavoro del consorzio e degli accompagnatori si è mostrata vincente.

**L'Assessora** ha ricordato che anche sul tema della formazione, quanto emerso nei precedenti incontri è stato recepito: la Città ha organizzato 2 sessioni formative rivolte agli accompagnatori (e aperte agli autisti) sui temi della disabilità e sui punti salienti del capitolato (ruoli e responsabilità), mentre la cooperativa A&T ha calendarizzato 5 incontri fino a gennaio 2023 per la formazione degli accompagnatori principalmente su: salute e sicurezza, gestione eventi critici e regolamenti interni.

In merito alle maggiori criticità, **L'Assessora** ha riferito che si possono ricondurre a due categorie: variazioni e deleghe. Per quanto riguarda il primo caso, il combinato disposto dell'aumento di nuovi inserimenti con la richiesta di variazioni del servizio da parte di utenti già attivi, non solo mette in sofferenza i programmatori delle linee del consorzio, ma destabilizza complessivamente le linee, creando un effetto domino che a cascata si ripercuote anche sugli utenti che avrebbero trovato il proprio punto di equilibrio. In merito alla figura del delegato, la stessa è prevista dal capitolato ma negli ultimi tempi si è assistito a richieste istantanee di affidamento a terzi dei minori, con casi in cui il soggetto



incaricato dalla famiglia si è presentato con la delega al momento del ritiro della persona. Questo modo di procedere costringe autisti e accompagnatori ad attivare delle procedure di controllo e verifica della situazione che inevitabilmente provocano ritardi e disservizi.

Infine, **l'Assessora** ha concluso la sua presentazione soffermandosi sull'implementazione dell' APP per le famiglie utile al monitoraggio in tempo reale del servizio. Secondo quanto riferito dal consorzio in primavera si testerà su un campione ristretto di famiglie la versione beta e con l'anno scolastico 2023/2024 l'applicazione sarà disponibile per tutti gli utenti. A questo punto si è aperta la discussione

Prende la parola la signora **Edith Martinetto** che chiede un riepilogo sui numeri di deleghe e variazioni

**L'Assessora** risponde che le deleghe sono state 29 a settembre, 12 a ottobre, 13 a novembre e altre 13 a dicembre. Il problema non è solo legato alla quantità ma anche all'estemporaneità della richiesta. In merito alle variazioni, l'Assessora, ha ricordato che al 3 ottobre sono state richieste 90 variazioni, al 31 ottobre 63 e al 21 novembre, oltre alle 11 nuove attivazioni, si sono aggiunte 61 richieste di variazioni. Se questa situazione era comprensibile ad inizio anno, il problema ora è che la tendenza alle modifiche, a più di due mesi dall'attivazione del servizio, non mostra segnali di riduzione e/o stabilizzazione.

A tal proposito la **signora Martinetto** propone che ad inizio anno scolastico venga inviato un vademecum relativo a deleghe e variazioni.

**L'Assessora Salerno** sul punto è d'accordo e propone che, salvo emergenze, i delegati dovranno essere indicati ad inizio anno scolastico e che quelli aggiuntivi verranno inseriti nel piano di lavoro degli autisti a partire dal quindicesimo giorno successivo alla data della richiesta, fatte salve le emergenze che verranno gestite con la dovuta cura e tempestività. Il dirigente del servizio, Claudio Sciaraffa, propone come soluzione quella di indicare alle famiglie di predisporre e trasmettere ad inizio anno scolastico l'elenco il più possibile esaustivo delle persone potenzialmente delegate e di sensibilizzare le famiglie a ridurre al minimo i cambiamenti, concordando con l'Assessora Salerno che eventuali delegati aggiunti verranno presi in carico a partire dal quindicesimo giorno successivo alla data di richiesta. Il dirigente sottolinea, altresì, l'importanza di sensibilizzare le famiglie a ridurre il più possibile l'uso dell'istituto della variazione per le conseguenze negative che lo stesso ha sulla programmazione ed erogazione del servizio.

**Edith Martinetto**, a tal proposito interviene per ricordare che probabilmente il problema delle variazioni è riconducibile al passaggio da orario scolastico provvisorio ad orario scolastico definitivo e a riguardo chiede che ci siano tempi di implementazione più rapidi nell'attivazione delle richieste.

**Per Federica Tortorella**, rappresentante del primo liceo artistico di Torino, le criticità maggiori rispetto alle variazioni di orario scolastico sono legate al ritardo con cui entrano in servizio negli istituti scolastici gli operatori socio-sanitari, gli insegnanti di sostegno e gli educatori.

A tal proposito è intervenuto **Raffaele Pezzo**, in rappresentanza del consorzio AAT, per dire che un'ondata di variazioni tra settembre e ottobre era prevedibile. Il problema è che l'andamento di richieste di variazioni non diminuisce: entro il 5 ottobre sono arrivate 90 richieste, entro il 31 ottobre 63 e, con l'orario definitivo già in essere da più di un mese, da implementare entro il 5 dicembre sono arrivate 61 richieste di variazione.

A riguardo **l'Assessora Salerno** ha richiamato l'attenzione dei membri dell'osservatorio sul fatto che 102 variazioni di fatto in un mese hanno un impatto che in sostanza costringe ad una nuova programmazione delle linee. Ha pertanto invitato l'osservatorio ad attenzionare le modifiche temporanee perché così non si riesce a garantire la stabilità delle linee, uno degli elementi più richiesti dalle famiglie. Secondo l'Assessora, l'impressione è che non essendoci un limite al numero di variazione per persona, si ha la tendenza a richiedere anche variazioni temporanee senza percepire fino in



CITTA' DI TORINO



fondo l'impatto a cascata che questo modo di operare può avere sugli utenti nel loro complesso. A tal proposito l'Assessora propone di allineare le date di nuova attivazione e le date di variazioni delle linee tutte al primo lunedì del mese successivo alla data di richiesta.

Il dirigente del servizio, **Claudio Sciaraffa**, ha ripercorso gli step propedeutici alla definizione delle linee: iscrizione degli utenti con prima indicazione di orario a luglio; prima possibilità di variazione entro il 15 settembre; 3 ottobre nuovo orario e attivazione del servizio.

Per **Edith Martinetto** per ridurre le variazioni è molto importante lavorare con le scuole e aprire sul punto un'interlocuzione più diretta con loro. Suggerisce di verificare quante e quali sono le scuole che chiedono più variazioni e di fare lo stesso con le famiglie.

Per **Anna Maria Barra**, responsabile del servizio Cesm, nelle scuole il personale cambia di continuo e spesso le nomine arrivano in ritardo. Fare un incontro a giugno con le scuole per definire una programmazione di massima e ripetere la stessa operazione nei primi giorni di settembre potrebbe essere utile a far comprendere quanto le variazioni possono incidere nell'organizzazione di un servizio così complesso.

Alla luce di quanto emerso nella discussione, **l'Assessora** ha proposto le seguenti conclusioni operative: stilare un vademecum su variazioni e deleghe da inviare a tutte le scuole e che chiarisca le nuove modalità operative previste da gennaio 2023; chiedere al comitato un'azione di sensibilizzazione sugli effetti che l'eccessivo uso di deleghe e variazioni hanno sulla vita scolastica di tutti gli utenti; impostare per l'anno scolastico 2023/2024 un dialogo tempestivo con le scuole per la pianificazione degli orari con due incontri, uno a giugno e l'altro a settembre. Individuare "cluster di criticità" scolastici e familiari su cui lavorare.

La riunione si conclude con i complimenti di Edith Martinetto per le nuove modalità con cui viene erogato il servizio, sottolineando che l'anno scolastico è iniziato molto meglio rispetto agli anni passati e che le famiglie complessivamente sono più serene. Molto apprezzata da parte del comitato è la nuova modalità comunicativa e l'approccio dialogante che si è instaurato tra tutte le parti. Anche Raffaele Pezzo ringrazia per la fiducia accordata al Consorzio da parte della Città e del Comitato, soddisfazione parimenti espressa da Antonia Di Palermo, in rappresentanza della cooperativa A&T. Conclusi tutti gli interventi l'Assessora propone di aggiornare l'Osservatorio in una seduta da tenersi a febbraio per verificare l'implementazione delle novità emerse nel corso della riunione.

La seduta è terminata alle 17.10