



CITTA' DI TORINO

DIVISIONE SERVIZI EDUCATIVI

Osservatorio per il funzionamento del Servizio di Trasporto Scolastico per Disabili



Sintesi dell'incontro del 16 ottobre 2019 h. 17 Ufficio Assessora Istruzione ed Edilizia Scolastica

Presenti

Città di Torino

Antonietta Di Martino – Assessora Istruzione ed Edilizia Scolastica

Giuseppe Nota – Direttore – Servizi Educativi

Vincenzo Simone – Dirigente

Cinzio Tolomei – PO con Delega

Eleonora Pantò – staff Assessora –

Patrizia Guitti – Responsabile Ufficio Trasporti

Raffaella Simone – Responsabile Ufficio Trasporti

Rappresentanti Genitori

Katia Porta – Rappresentante Comitato Genitori Trasporto Scolastico Disabili (CGTSD)

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

Aniusa Cubanit

Angelo Mancini –

Riccardo Penna –

Onome Udi –

Aurelio Albanese –

Rappresentanti Insegnanti



CITTA' DI TORINO



Gabriella Bevilacqua –

Barbara Ratti –

Adriana Salemi –

Rappresentanti ditte affidatarie

Costanzo Merlin – Ghi.me Srl –

Monica Giatti - Ghi.me Srl

Marco Potenza – Tundo -

Dario Matraxia - Tundo -

Cesare Ingrosso - Tundo -

Melini - Tundo -

Patrizia Signorino – A&T -

Antonia Di Palermo - A&T -

L'Assessora saluta tutti i partecipanti e dà la parola al personale dell'ufficio trasporti per un primo rapporto sulla situazione, a seguire intervengono le ditte, i genitori e gli insegnanti

Punti trattati

1. Avvio servizio anno scolastico 2019-20

I rappresentanti degli uffici comunali informano che il servizio trasporto scolastico è iniziato il 9 settembre e entro il 16 ha completato il servizio in tutte le scuole di ogni ordine e grado. Con l'entrata in vigore del nuovo appalto, con la gestione delle competenze affidata a tre partner, si rileva un miglioramento del servizio rispetto all'anno scorso, nonostante alcune difficoltà registrate nei primi giorni. Sono pervenute segnalazioni dalle famiglie, dalle scuole e dagli accompagnatori relative a

- problematiche legate a qualche mezzo, ai tempi di percorrenza, ritardi, percorsi "stretti";
- difficoltà di relazione tra famiglie ed equipaggi nuovi di quest'anno;
- ragazzi che arrivano al pulmino con situazioni di stress- agitazione, non segnalati dalle scuole.

Gli uffici hanno riscontrato un calo di segnalazioni rispetto al disagio vissuto lo scorso anno scolastico.

I referenti della ditta Tundo ritengono sia necessaria una maggiore collaborazione tra i partner per migliorare il servizio.



CITTA' DI TORINO



L'Assessora chiede spiegazioni riguardo al mancato funzionamento di una pedana; la ditta Tundo spiega che l'inconveniente era dovuto alla difficoltà di conciliare l'apertura della porta con l'uscita della pedana, ma è stato risolto.

Il referente della ditta Ghi.Me ha rappresentato la difficoltà iniziale a disegnare le tre fasi operative (gestione-trasporto-accompagnamento) dovuta ad una imprecisione dei dati trasmessi da parte di famiglie e scuole. Se le richieste non possono essere interpretate correttamente sorgono difficoltà anche nel porre correzioni ai viaggi. Le variazioni coinvolgono tutti gli utenti che fruiscono di una data linea, pertanto è fondamentale che i genitori scrivano con esattezza orari, indirizzi, giorni, tempi di permanenza. Inoltre richiede a tutti pazienza, educazione e rispetto.

Le referenti della ditta A&T: anche per la cooperativa l'impegno iniziale di concertarsi con gli altri due interlocutori (Tundo e Ghi.me) è stato notevole, ora c'è più comprensione e collaborazione. E' stato attivato un lavoro d'equipe affinché il servizio funzioni bene per gli utenti, le scuole e i dipendenti.

Le referenti CGTDS: riferiscono una partenza di servizio migliore rispetto all'anno scorso, miglioramento anche nella comunicazione. Fanno presente che le date indicate in circolare sull'attivazione delle variazioni sono troppo distanziate, specialmente la seconda tranche, aspettare un mese per avere la variazione d'orario è troppo impegnativa per le famiglie. Tuttavia questo dipende dalla comunicazione dell'orario definitivo da parte delle scuole.

2. Presentazione della nuova APP

I referenti della ditta TUNDO, descrivono il funzionamento dell'App, utilizzando il computer portatile per permettere ai presenti di vedere come funziona l'applicazione. Spiegano che ogni bus è dotato di ricevitore satellitare, collegato alla sede operativa, che trasmette la posizione del mezzo che trasporta l'allievo. L'attestazione della salita sul bus del ragazzo potrebbe essere a carico degli autisti che si occuperebbero di spuntare dall'elenco presente sul monitor il nominativo dell'allievo. E' fondamentale che la famiglia e/o la scuola segnalino le assenze improvvise giornaliere e quelle programmate per comunicare agli equipaggi le presenze effettive dei ragazzi sui bus. Il programma conserva una memoria storica dei viaggi.

E' possibile testare in via sperimentale il programma di rilevazione presenze con un numero limitato di utenti che utilizzano le stesse linee. La Città di Torino sta predisponendo un modulo informativo che ogni genitore interessato all'accreditamento sull'app dovrà compilare e restituire firmato. Per ogni utente è possibile accreditare più persone (entrambi i genitori/delegati/affidatari...), l'importante che ognuno disponga di un proprio indirizzo mail.

Anche le scuole chiedono di poter avere accesso all'app, per sapere con precisione l'orario di arrivo del pulmino, ma per il momento l'accreditamento è riservato solo alle famiglie degli utenti. Non è escluso che in seguito si possa estendere la possibilità di avere accesso all'app anche alle scuole/insegnanti referenti.

3. Referenti Sostegno nelle scuole

Si sottolinea che non in tutte le scuole è presente un insegnante referente, tanti genitori si trovano in difficoltà e non sanno a chi rivolgersi. Chiedono che venga ufficializzato il nome del referente al sostegno per ogni singola scuola e la correttezza degli indirizzi mail. E' fondamentale che esista in ogni scuola un referente degli alunni con disabilità anche per i trasporti che sia in grado di dare informazioni chiare e concise.



CITTA' DI TORINO



L'Osservatorio raccoglie l'istanza da rivolgere alle scuole affinché ognuna abbia un riferimento esplicito cui fare riferimento per ogni informazione, un referente specifico per il sostegno che abbia una visione professionale.

4. Segnalazione Disservizi

Il CGTDS riferisce che due famiglie stanno ancora aspettando una risposta relativamente a disservizi segnalati.

Il dott. Simone spiega l'iter relativo ad una segnalazione di disservizio: quando l'ufficio trasporti riceve una segnalazione scritta di disservizio o anomalia chiede al gestore di rispondere in merito. La Ghi.me chiede relazione (se il disservizio è imputabile agli autisti o agli accompagnatori) alle imprese interessate, dopodiché formula una risposta che invia all'ufficio trasporti e ai diretti interessati. Il tempo necessario per una risposta ufficiale e formale si aggira sui trenta giorni, suggerisce però di dare alle famiglie una prima risposta via mail garantendo di aver avviato le procedure necessarie per ovviare al problema, poi inviare quella formale.

Si chiede a Ghi.me spiegazione rispetto al format di cui si parla in circolare relativo al gradimento del servizio ed entro quanto tempo sarà messo in funzione.

La ditta Ghi.me risponde che il servizio partirà per la fine dell'anno e che andrà a sostituire la rilevazione mensile richiesta alle singole scuole.

Prossimo incontro

Il prossimo incontro sarà fissato per dicembre, prima di Natale, per verificare il funzionamento dell'App. La riunione si chiude alle ore 18,45.