

Servizio di trasporto scolastico disabili della Città di Torino

Osservatorio per il
funzionamento del servizio di
trasporto scolastico per disabili

Torino, 07 ottobre 2021



Il servizio di trasporto scolastico

- Il servizio di trasporto scolastico del Comune di Torino per gli studenti è un **servizio di trasporto pubblico e di natura collettiva** che garantisce il diritto allo studio per:
 - **303** allievi con disabilità, minori e non, deambulanti e non, frequentanti le scuole della Città di Torino
 - **81** allievi normodotati delle scuole d'infanzia (scuole materne Genero e Cavour)
 - studenti residenti presso il campo Rom di strada dell'aeroporto
 - su **110 istituti scolastici** di ogni ordine e grado della Città di Torino
 - per un totale di **1000 percorsi individuali**



Il servizio di trasporto scolastico

- Per l'erogazione del servizio, il Comune di Torino si avvale di:
 - 5T Srl: gestore amministrativo
 - Consorzio AAT: vettore di trasporto con una flotta di 35 mezzi
 - Cooperativa Animazione e Territorio: servizi di accompagnamento a bordo
- Il servizio è attivo da lunedì 20 settembre 2021



Il ruolo del gestore amministrativo

- **Programma di esercizio:** predisposizione e attuazione dei cosiddetti programmi di esercizio per garantire un servizio di trasporto adeguato per l'ingresso mattutino, per l'uscita intermedia e per quella pomeridiana degli allievi delle scuole di ogni ordine e grado cittadine alle/dalle scuole/centri speciali o diurni/terapeutici
- **Relazione con le famiglie degli utenti e con gli istituti scolastici:** gestione dati, documenti, attività di controllo, comunicazione e informazione
- **Coordinamento operativo del servizio:** raccolta, verifica e analisi dei dati e della documentazione, fornita dagli operatori del servizio



Programma di esercizio

- Raccolta e normalizzazione della **domanda di mobilità** (anagrafiche utenti, scuole e centri specialistici di riferimento, orari di riferimento)
- Raccolta dati dell'**offerta di mobilità** (tipologia mezzi e numerosità flotta)
- Generazione/manutenzione del **Programma di Esercizio** ovvero dei percorsi e degli orari delle linee necessari per soddisfare la domanda di mobilità
- Pubblicazione del Programma di Esercizio verso il vettore di trasporto, cooperativa accompagnatori, scuole coinvolte e famiglie degli aventi diritto



Programma di esercizio – Indicatori

1. Anticipo medio ingresso a scuola
2. Ritardo medio ingresso a scuola
3. Anticipo medio uscita da scuola
4. Tempo medio di stazionamento a bordo



Programma di esercizio - Monitoraggio degli indicatori

Indicatori	Media
Anticipo medio ingresso a scuola	<i>13 minuti*</i>
Ritardo medio ingresso a scuola	<i>10 minuti*</i>
Anticipo medio uscite da scuola	<i>2 minuti*</i>
Tempo medio di stazionamento a bordo	<i>Circa 28 minuti</i>

**compresa nella fascia di tolleranza di 15 minuti*



Programma di esercizio - Attività continuative

- Raccolta richieste di attivazione del servizio e di variazione degli orari (famiglie, scuole):
 - Variazioni richieste (tramite modulo B): 15
 - Richieste di nuova attivazione del servizio (tramite modulo A): 20
- Adozione delle attivazioni/variazioni richieste comunicate dalle scuole; la comunicazione deve avvenire entro il 5 del mese corrente
- Continuo monitoraggio e miglioramento della qualità del Programma di esercizio rispetto alle metriche definite



Relazione con le famiglie utenti e scuole

- Servizio attivo dalle ore **6.30** alle ore **18.00** dei **giorni feriali** e il **sabato** nella fascia ore **7.00 – 14.00**
- Numero di telefono: 011 2274206 | 342 1809144
- Email: scuolabus@5t.torino.it
- Staff operativo del gestore amministrativo:
 - 5 persone per le attività di front-end
 - 2 persone per le attività di back-office



Relazione con famiglie utenti e scuole

- Gestione chiamate telefoniche (su linea fissa) da lunedì 20/09/2021 a venerdì 01/10/2021:
 - Totale ricevute: **999**
 - Totale gestite: **850**
 - Totale non risposte: **149**
 - Durata media: 20 minuti circa
 - Durata max: 48 minuti
 - Totale chiamate in uscita: **1.440** (verso famiglie, scuole e per il coordinamento con Comune di Torino, Consorzio AAT e accompagnatori)



Relazione con famiglie utenti e scuole

- Gestione email da mercoledì 15/06/2021 a lunedì 04/10/2021:
 - Totale ricevute: **1.432** di cui
 - **692** per comunicazioni operative con le scuole
 - **274** segnalazioni dagli utenti
 - **200** per le attività di coordinamento del servizio con Comune di Torino, Consorzio AAT e accompagnatori
 - **117** per comunicazioni dagli utenti (assenze, avvisi di presa etc)
 - **81** segnalazioni dalle scuole (+ n. 6 Moduli 100)
 - **59** per deleghe e documentazione
 - Totale inviate: **2.402** (verso famiglie, scuole e per le attività di coordinamento del servizio)



Relazione con famiglie utenti e scuole

- Tipologia delle segnalazioni ricevute da utenti e scuole:

	utenti	scuole
Ritardo della linea (presa a casa e arrivo a scuola)	X	X
Eccessivo tempo di permanenza a bordo	X	
Orari casa-scuola non conformi all'organizzazione familiare	X	
Indirizzo sbagliato (1 caso)	X	
Orari non ricevuti dalle scuole	X	
Invio ravvicinato della programmazione oraria		X

Relazione con famiglie utenti e scuole

- Tipologia criticità emerse sulle attività di coordinamento:
 - Assenza di delega
 - Informazioni non pervenute in tempo reale sui ritardi delle linee
 - Ritardi nell'invio degli orari da parte del gestore amministrativo
 - Mancanza di informazioni operative da parte delle scuole (ad es. chiusura per elezioni amministrative 2021)



Relazione con famiglie utenti e scuole

- Le **azioni migliorative** messe in campo dal gestore amministrativo, dopo l'avvio del servizio:
 1. Potenziamento staff di front-end (da 3 a 5 persone)
 2. Sistema di centralino telefonico per linea fissa: 4 telefonate in entrata in contemporanea + 1 in attesa
 3. Numero telefonico dedicato per il coordinamento operativo con Consorzio AAT e accompagnatori
 4. Risposta di cortesia/ringraziamento per le email ricevute dalle famiglie
 5. Controllo e verifica di tutti i documenti di delega
 6. Creazione di un DB «Scuole» e relativo aggiornamento tramite contatti con le stesse



Azioni previste per la gestione amministrativa

- 5T si impegna ad avviare nei prossimi mesi:
 1. Creazione di una rete di coordinamento con tutte le scuole interessate dal servizio attraverso il dialogo con i Mobility managers degli istituti
 2. Comunicazione verso le famiglie degli utenti attraverso la definizione di un vademecum sul servizio
 3. Comunicazione profilata per le famiglie straniere (in lingua inglese e francese per informazioni di servizio)
 4. Invio programmazione settimanale alle scuole
 5. Attivazione di una App dedicata alle famiglie (orari, comunicazioni, previsione di arrivo del bus in tempo reale)
 6. Attivazione di una App per l'autista (orari e percorsi)



Grazie per l'attenzione!

