



## CITTA' DI TORINO

**Assessore al Welfare Diritti e Pari Opportunità**

Risposta ad interpellanza del cittadino

Il numero 01101121631 corrisponde allo **sportello Informadisabile del Comune** di Torino. A seguito della pandemia e delle disposizioni conseguenti l'emergenza Covid l'accesso fisico agli uffici di via Palazzo di Città è stato dapprima temporaneamente sospeso e ora possibile per colloqui su appuntamento.

Il servizio ha continuato però ad essere erogato attraverso tutti i mezzi possibili: telefono, e-mail, sito, appuntamenti informativi e di consulenza on line, social.

Durante il 2020 e 2021 si è rilevato che :

- le persone, soprattutto con disabilità, preferiscono queste modalità anche per comodità: non si devono spostare e da casa possono ricevere, anche su prenotazione, la prestazione informativa in orari a loro più consoni (es. pomeriggio).

- si è limitata la dispersione di ore lavoro in uno sportello fisico che, già prima della pandemia, era scarsamente frequentato dagli utenti i quali preferivano anche allora, consulenze telefoniche o via mail.

- i tempi di risposta delle richieste on line sono stati dimezzati: sui social la risposta viene data entro le 24 ore; tramite mail: entro 48 ore se complessa, entro 24 se non presuppone ricerca approfondita. Da una recente valutazione del servizio questa modalità e la rapidità nella risposta, risulta essere ritenuto molto efficace e gradito dai fruitori

Inoltre l'Informadisabile dispone di un sito completamente accessibile ai diversificati tipi di disabilità (es. visiva), costantemente aggiornato nelle schede illustrative e attraverso le news che in qualsiasi momento può essere facilmente consultabile, perciò molte persone scelgono di cercare direttamente le informazioni, eventualmente chiamando solo per chiarimenti e conferme.





## CITTA' DI TORINO

### *Assessore al Welfare Diritti e Pari Opportunità*

Per completezza informativa si elenca di seguito il numero degli accessi del 2021.

- Contatti: 1.242 di cui 553 telefonate e 689 mail
- Notizie date: 1.113
- Pagine sito gestite: 1.191
- Facebook: 58 richieste

Da gennaio 2022 : attivo anche lo sportello virtuale Instagram: (martedì e giovedì): 62 domande ricevute .

Attualmente si sta quindi valutando l'efficacia di mantenere l'accesso fisico allo sportello, attraverso appuntamenti, continuando comunque a garantire tutte le altre forme di contatto (telefoniche, e mail, colloqui a distanza).

Infatti dal 2021 ad oggi sono state solo 4 le richieste di colloquio in presenza (tutte condotte secondo i protocolli di sicurezza sanitaria): due effettuate presso i locali di via Palazzo di Città e due in corso Unione Sovietica per scelta più favorevole in termini di vicinanza a casa , da parte degli interessati.

In ogni caso dall'inizio del 2022 ogni mercoledì, presso i locali di Via Palazzo di Città, è assicurata la presenza fisica di una traduttrice in Lingua Italiana dei Segni che può, all'occorrenza, anche intervenire in videoconferenza.

Per quanto riguarda gli altri quesiti rivolti dal cittadino pur non di nostra competenza si evidenziano le informazioni utili per un approfondimento:

La Città ha attivi più sportelli relativi a servizi per persone con disabilità presso i propri servizi tecnici dedicati. Lo sportello di rilascio permessi di sosta per persone con disabilità fa parte della Divisione Infrastrutture e Mobilità

Si riportano in sintesi le informazioni utili che lo stesso sportello Informadisabile fornisce alle persone che chiedono come contattarlo:

Per informazioni telefoniche, servizio con risponditore automatico: tutti i giorni al num. telef. 011.011.29034





## CITTA' DI TORINO

### **Assessore al Welfare Diritti e Pari Opportunità**

Per informazioni telefoniche tramite operatore: da lunedì a giovedì dalle 14.00 alle 16.00 al num. telef. 011.011.29035 oppure da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 16.00 al num. telef. 011.011.23188

Dal 2020, a seguito dell'emergenza sanitaria, è stata attivata anche la casella di posta elettronica [contrassegni@comune.torino.it](mailto:contrassegni@comune.torino.it) per prenotare la pratica allo sportello e ricevere informazioni via email.

Si ritiene utile inoltrare la comunicazione del cittadino al Servizio di competenza per un'eventuale integrazione di risposta più approfondita.

Centri Diurni Alzheimer: si tratta di servizi molto importanti per le persone che soffrono di questa malattia, attivati su valutazione sanitaria da parte dell'Azienda Sanitaria Locale "Città di Torino". Si ritiene quindi opportuno rivolgere la domanda e le osservazioni del cittadino all'Azienda Sanitaria stessa.

