CITTA' DI TORINO

INTERPELLANZA

OGGETTO: SPORTELLI DI FACILITAZIONE DIGITALE: RICHIESTA DI ALCUNI CHIARIMENTI

PREMESSO CHE

- i Punti di Facilitazione Digitale sono sportelli per l'accompagnamento all'uso del digitale per accedere in modo facile e gratuito ai servizi online della Pubblica Amministrazione;
- si tratta di un servizio rivolto a tutta la cittadinanza, in particolare coloro i quali hanno poca dimestichezza con gli strumenti digitali e hanno bisogno di assistenza;
- presso i Punti di Facilitazione Digitale si può ricevere assistenza gratuita da parte di personale appositamente formato per familiarizzare con le tecnologie e acquisire autonomia nell'uso quotidiano degli strumenti digitali;
- si può ricevere assistenza per: richiedere lo SPID, accedere ai servizi digitali dell'Anagrafe, accedere ai servizi sanitari del territorio, ad esempio per consultare il fascicolo sanitario elettronico, scaricare le impegnative, prenotare esami specialistici e visite mediche, accedere ai servizi di assistenza fiscale, ad esempio per consultare la situazione pensionistica, per pagare le imposte, per accedere a bonus e contributi, effettuare pagamenti con la piattaforma PagoPa e altri sistemi digitali, utilizzare l'App IO, rinnovare l'abbonamento ai trasporti pubblici, accedere alle informazioni scolastiche che riguardano i tuoi figli, come il registro elettronico, l'iscrizione alla mensa o ai centri estivi, la richiesta di voucher scuola, iscriversi alla piattaforma digitale per i concorsi pubblici, imparare a utilizzare le tecnologie digitali per navigare in rete in modo consapevole, aprire una casella personale di posta elettronica, effettuare videochiamate;
- il servizio è ad accesso libero e si accede in ordine di coda o di appuntamento. Le richieste per le pratiche online vengono effettuate in tempo reale, se in possesso di tutti i documenti necessari. Per la conclusione della pratica, occorre attendere le tempistiche relative ad ogni procedimento;
- il servizio è gratuito;
- tutto quanto sopra riferito è tratto dal sito istituzionale della Città di Torino (comune.torino.it/servizi/punti-facilitazione-digitale);

RILEVATO CHE

- il Comune eroga i servizi secondo principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, trasparenza e partecipazione, efficienza ed efficacia nel rispetto delle norme di riferimento, garantendo i diritti

alla privacy dell’utenza e perseguendo il miglioramento continuo dei servizi;
- il Comune si impegna a garantire pari condizioni di trattamento nell’erogazione dei servizi verso tutte le categorie o fasce di utenza senza alcuna discriminazione e senza distinzioni fra le aree territoriali, nei limiti delle caratteristiche tecniche di ciascun servizio. I servizi sono erogati applicando le norme di settore secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- il Comune garantisce l’accesso alle prestazioni del servizio, sia per la tutela del diritto di erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione per migliorare i servizi attraverso lo svolgimento di indagini della soddisfazione degli utenti e l’elaborazione delle carte dei servizi. Il Comune di Torino ha definito la Politica per la Qualità delineando un percorso evolutivo di miglioramento dei servizi offerti alla cittadinanza e del grado di soddisfazione degli utenti;
- tutto quanto sopra riferito è tratto dal sito istituzionale della Città di Torino-Condizioni generali di servizio (comune.torino.it/servizi/punti-facilitazione-digitale);

INTERPELLA

Il Sindaco e l'Assessore competente per sapere:
1. quanti siano i Punti attualmente in funzione e quali sia la natura della gestione (se gestione diretta con proprio personale da parte dell'Amministrazione comunale o altra modalità);
2. come funzioni la rendicontazione complessiva del servizio;
3. se e come sia svolta, nell'ampio alveo della procedura di rendicontazione, una verifica centrale da parte degli uffici comunali con riferimento a quanto caricato nel portale digitale (dai responsabili-gestori dei Punti) rispetto alle "pezze di giustifica";
4. se, da quando ha preso avvio il servizio in oggetto, talune realtà abbiano attraversato "difficoltà" organizzative o di altra matrice e quali siano state le soluzioni applicate.

Torino, 25/09/2026

IL CONSIGLIERE
Firmato digitalmente da Enzo Liardo