



CITTA' DI TORINO

# **SPORTELLI POLIFUNZIONALI CIRCOSCRIZIONALI**

Analisi anagrafica e socio-economica

Dipartimento Gabinetto del Sindaco - Servizio Comunicazione e Promozione  
Direzione Generale - Divisione Progetti Speciali  
Piazza Palazzo di Città 1, Torino  
Rev\_00

## Gli sportelli polifunzionali delle Circoscrizioni

Gli **Informa Circoscrizionali** sono diventati in questi anni un'**importante interfaccia** con i cittadini e un fondamentale **presidio pubblico del territorio**.

Qui vengono offerti servizi e sportelli affinché tutti possano trovare riferimenti e risposte sulla ricerca del lavoro, il sostegno psicologico, la ricerca della casa, l'orientamento nelle pratiche amministrative, la richiesta di specifici servizi educativi, il sostegno alle persone immigrate, informazioni legali, il tutto in collaborazione con gli Enti competenti.

Questi servizi **non** sono necessariamente **uguali in tutte le Circoscrizioni**: è infatti importante che gli Sportelli si caratterizzino per ciò che ciascun territorio esprime, dando risposte coerenti alle **specificità del contesto**.

Questo progetto mira anche a rafforzare il **duplice volto della circoscrizione**: da una parte la dimensione partecipativa, di consultazione e di informazione della cittadinanza, dall'altro, la funzione qualificante di gestione di servizi di base e di esercizio di funzioni amministrative delegate dal Comune.



## Il PIÙ - Punto Informativo Unificato

La Città di Torino ha riorganizzato in un **Punto Informativo Unificato** le attività di informazione alla cittadinanza attraverso la creazione di uno sportello generalista e la presenza di altri soggetti che rispondono a differenti esigenze, quali:

- informazioni sui servizi della Pubblica Amministrazione
- pratiche URP per istanze, petizioni, proposte e reclami
- Punto di Facilitazione Digitale e postazioni Internet
- Punto di accoglienza turistica di Turismo Torino
- Infopoint GTT
- spazio flessibile per iniziative specifiche

### SERVIZIO INFORMATIVO + URP + SPORTELLI TEMATICI + SPAZIO FLESSIBILE

Il potenziamento di Sportelli polifunzionali nelle Circoscrizioni permette di offrire alla cittadinanza un **unico punto di accesso** all'amministrazione, fornendo a livello locale informazioni e servizi diversi, nonché supporto all'utilizzo delle **nuove forme di accesso digitale**.

# Il progetto

Con il progetto PIU nelle Circoscrizioni si vuole rafforzare il modello centrale

- con **interventi strutturali** nelle diverse sedi per rendere lo spazio funzionale (corpi illuminanti, fondali,...)
- con **layout grafico** per l'identificazione del punto informativo
- con potenziamento di **personale dedicato** al servizio informativo e URP
- con l'individuazione dei **servizi tematici** più idonei al territorio
- con la composizione di un **gruppo di lavoro territoriale** per la gestione di iniziative comuni e la comunicazione coordinata tramite sito e social
- con il supporto di una **cabina di regia** del PIU centrale per l'individuazione strumenti di lavoro omogenei e formazione del personale



# Sedi degli Sportelli polifunzionali attuali e dopo la riorganizzazione

## Circoscrizione 1

Via Bertolotti, 10\*  
(\*previsto spostamento  
in via Assarotti)

## Circoscrizione 2

Str. Comunale di Mirafiori, 7\*  
(\*intervento previsto  
su Cascina Gajone  
in via Guido Reni)

## Circoscrizione 3

Corso Peschiera, 193

## Circoscrizione 4

Via Servais, 5\*  
(\*intervento previsto in  
via Carrera 81 oppure in corso  
Svizzera 61)

## Circoscrizione 5

Via Stradella, 192

## Circoscrizione 6

Via San Benigno, 22

## Circoscrizione 7

Corso Vercelli, 15

## Circoscrizione 8

Via Campana, 32\*  
(\*intervento previsto  
in corso Corsica 55)

# Fasi di progetto



\* entro la fine del mandato

# Fase 1: Circoscrizioni 2 e 7 come casi studio

L'individuazione delle Circoscrizioni 2 e 7 per l'avvio del progetto si basa su diversi elementi:

1

## Distribuzione geografica e posizionamento

La **Circoscrizione 2** si trova in posizione **sud** della Città, la **Circoscrizione 7** verso **centro-nord**, permettendo di raggiungere un ampio bacino di utenza.

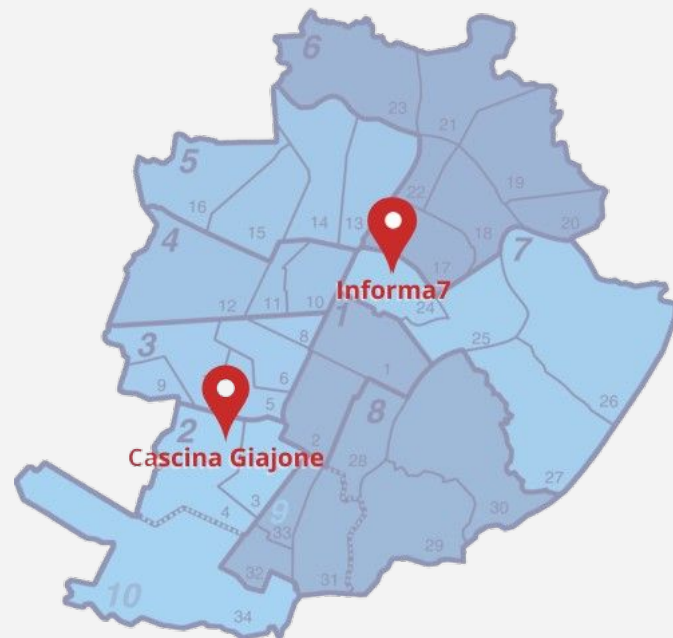
Lo Sportello polifunzionale della Circoscrizione 7 sarà ubicato nel quartiere Aurora (corso Vercelli 15), potendo intercettare sia le richieste della adiacente Circoscrizione 6 sia le richieste della zona centrale di Porta Palazzo.

Lo sportello della 2 sarà attivato in Cascina Gajone acquisendo una **posizione centrale** rispetto al territorio della Circoscrizione 2.

2

## Engagement del personale

In entrambe le circoscrizioni è già presente un **buon livello** di strutturazione del servizio degli **Informa**, con un **buon coinvolgimento dei colleghi** ed un buon numero di **servizi tematici** già presenti, compreso lo sportello Anagrafe.



# Fase 1: Circoscrizioni 2 e 7 come casi studio

L'individuazione delle Circoscrizioni 2 e 7 per l'avvio del progetto si basa su diversi elementi:

3

## Popolazione

Le due Circoscrizioni rappresentano **esempi estremi** in una serie di dati statistici.

Come è evidente, le due circoscrizioni forniscono **un campione delle diversità demografiche** che possono intercorrere tra le diverse aree della Città, permettendo di **sperimentare** come i servizi degli Sportelli debbano adattarsi alle diverse esigenze della popolazione.

|                                    | CIRCOSCRIZIONE 2                                                                        | CIRCOSCRIZIONE 7                                                       |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| <b>NUMERO RESIDENTI</b>            | 132.655<br>il più alto numero di residenti con una densità di 7.050 res/km <sup>2</sup> | 83.117<br>con la più bassa densità di 3.681 res/km <sup>2</sup>        |
| <b>ETÀ' MEDIA</b>                  | over 60: oltre il 34%<br>(dato più alto nelle Circ)                                     | tra 19 e 35: oltre il 20%<br>(dato più alto nelle Circ)                |
| <b>PRESENZA STRANIERI</b>          | 11% (dato più basso)                                                                    | 19,5% (secondo dato più alto)                                          |
| <b>UTILIZZO STRUMENTI DIGITALI</b> | 61,99 % di visualizzazioni sito rispetto ai residenti (dato più basso)                  | 138,88 % di visualizzazioni sito rispetto ai residenti (dato più alto) |



# Fase 1: Circoscrizioni 2 e 7 come casi studio

L'individuazione delle Circoscrizioni 2 e 7 per l'avvio del progetto si basa su diversi elementi:

4

## Bisogni

Le differenze demografiche tra le due circoscrizioni determinano anche **differenze nei bisogni della popolazione**.

Nella Circoscrizione 2 si è registrata un'elevata richiesta di **sussidi economici** nel 2023 (677.127,42 euro) soprattutto per utenti minori (2,07%) e adulti (8,51%); questo dato è giustificato dall'elevata presenza di **nuclei con figli** (30,5% delle famiglie residenti in circ 2) e di famiglie con 5 o più componenti (al terzo posto rispetto la Città).

La Circoscrizione 7, dato l'elevato numero di **stranieri residenti**, registra un alto tasso di richiesta di **servizi anagrafici**, infatti è al primo posto per certificati e carte d'identità rilasciate ogni 1.000 abitanti. L'elevata multiculturalità comporta un maggior bisogno di supporto nell'utilizzo degli strumenti digitali, tesi confermata dall'elevata percentuale di beneficiari dei **Punti di Facilitazione Digitale** (15,1%).



# Risorse umane e finanziarie

## Risorse Umane:

*Engagement* risorse interne a cui verranno affiancate nel triennio risorse derivanti da nuove assunzioni.

Settembre 2025: **primi 2 arrivi** a che seguiranno delle ore di formazione presso il Punto Informativo Unificato e svolgeranno il servizio a rotazione sulle due sedi sperimentali.

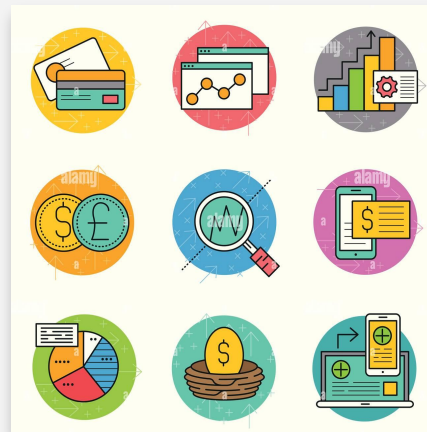


## Risorse Finanziarie:

*Investimento previsto* complessivo nel triennio 2025-2027 di **280.000 €** circa.

Realizzazione interventi edili, elettrici e fornitura corpi illuminanti.

- Realizzazione elementi di grafica.
- Progettazione, light design e direzione lavori.
- Progettazione e sviluppo identità visiva.



# URP nelle Circoscrizioni - passaggi nelle circoscrizioni, accessi al sito e iscrizioni alla newsletter - Anno 2023\*

| CIRCOSCRIZIONE                                  | 1      | 2**    | 3       | 4      | 5      | 6             | 7       | 8              |
|-------------------------------------------------|--------|--------|---------|--------|--------|---------------|---------|----------------|
| Passaggi annuali negli Informa circoscrizionali | 40     | 2.600  | 1.042   | 260    | 2.507  | 1.200         | 1.059   | 740            |
| Accessi annuali al sito (IP univoci)            | 47.990 | 82.235 | 112.928 | 90.938 | 69.539 | 53.952        | 115.430 | 81.847         |
| Accessi al sito /residenti (%)                  | 59,99% | 61,99% | 93,94%  | 96,17% | 57,74% | <b>51,39%</b> | 138,88% | <b>152,74%</b> |
| Iscritti annuali alla newsletter                | 0      | 972    | 1.586   | 0      | 1.196  | 1.050         | 1.729   | 1.076          |
| Iscritti alla NL /residenti (%)                 | 0,00%  | 0,73%  | 1,32%   | 0,00%  | 0,99%  | 1,00%         | 2,08%   | 0,86%          |

\*elaborazione dati raccolti presso le sedi circoscrizionali e dati pubblicati dall'Ufficio Statistica.

\*\*due sedi operative: Strada Comunale di Mirafiori, 7 - Via Guido Reni, 102

# URP nelle Circoscrizioni - servizi offerti per Circoscrizione

## Circoscrizione 1

- ❖ **Sportello Informativo**
- ❖ Istruttoria accesso agli atti
- ❖ **Borsellino Elettronico**
- ❖ **Raccolta firme per referendum**
- ❖ **Ricezione segnalazioni**
- ❖ **Redazione web**
- ❖ Pubblicazione atti Consiglio e Giunta
- ❖ Pubblicazione convocazione Commissioni Permanenti di Lavoro
- ❖ Ufficio Comunicazione
- ❖ Affissioni bacheche circoscrizionali
- ❖ Nozze d'Oro
- ❖ Incontri co-progettazione (ETS - Associazione Acca)

## Circoscrizione 2

- ❖ **Sportello Informativo**
- ❖ **Ricezione segnalazioni**
- ❖ **Borsellino Elettronico**
- ❖ **Raccolta firme per referendum**
- ❖ **Redazione web**
- ❖ Punto Cliente INPS
- ❖ Punto di Facilitazione Digitale
- ❖ Pubblicazione atti Consiglio e Giunta
- ❖ Commissioni Permanenti di Lavoro
- ❖ Ufficio Comunicazione
- ❖ Affissioni bacheche circoscrizionali

## Circoscrizione 3

- ❖ **Sportello Informativo**
- ❖ **Ricezione segnalazioni**
- ❖ **Borsellino Elettronico**
- ❖ **Raccolta firme per referendum**
- ❖ **Redazione web**
- ❖ Affissioni bacheche circoscrizionali
- ❖ Sportello Lavoro (ETS - Consorzio Idea)
- ❖ Sportello Immigrazione (ETS - Famiglie Accoglienti APS)
- ❖ Sportelli benessere psicologico (ETS - associazioni Gruppo Arco, IdeaDonna)
- ❖ Punto di Facilitazione Digitale

# URP nelle Circoscrizioni - servizi offerti per Circoscrizione

## Circoscrizione 4

- ❖ **Sportello Informativo**
- ❖ **Ricezione segnalazioni**
- ❖ **Raccolta firme per referendum**
- ❖ **Redazione web**
- ❖ Istruttoria accesso agli atti
- ❖ **Borsellino Elettronico**
- ❖ Affissioni bacheche circoscrizionali
- ❖ Sportello Lavoro (informazioni)

## Circoscrizione 5

- ❖ **Sportello Informativo**
- ❖ Istruttoria accesso agli atti
- ❖ **Raccolta firme per referendum**
- ❖ **Ricezione segnalazioni**
- ❖ **Redazione web**
- ❖ Pubblicazione atti Consiglio e Giunta
- ❖ Ufficio Comunicazione
- ❖ Affissioni bacheche circoscrizionali
- ❖ Sportello Lavoro
- ❖ Sportelli per il cittadino (ETS - Associazione Valore Torino, Associazione Nobis Futura, Associazione La Rete di Atena)
- ❖ Punto di Facilitazione Digitale

## Circoscrizione 6

- ❖ **Sportello Informativo**
- ❖ **Ricezione segnalazioni**
- ❖ Pubblicazione atti Consiglio e Giunta
- ❖ Redazione rassegna stampa
- ❖ **Redazione web**
- ❖ **Borsellino Elettronico**
- ❖ **Raccolta firme per referendum**

# URP nelle Circoscrizioni - servizi offerti per Circoscrizione

## Circoscrizione 7

- ❖ **Redazione web**
- ❖ **Ricezione segnalazioni**
- ❖ **Raccolta firme per referendum**
- ❖ Affissioni bacheche circoscrizionali
- ❖ Istruttoria accesso agli atti
- ❖ Richieste lavoratori lavori di pubblica utilità (LPU)
- ❖ **Borsellino Elettronico**
- ❖ **Sportello Informativo**
- ❖ Supporto iscrizione scolastica
- ❖ Supporto ATC
- ❖ Nozze d'Oro
- ❖ Altri eventi istituzionali (collaborazione con Gabinetto del Sindaco)
- ❖ Pubblicazione convocazioni di giunta, Consiglio e Commissioni
- ❖ Ufficio Comunicazione

## Circoscrizione 8

- ❖ Ufficio Comunicazione
- ❖ Sportello Polivalente (in collaborazione con Decentramento)
- ❖ Gestione Ecomuseo
- ❖ Gestione Patti Educativi di Comunità
- ❖ **Redazione web**
- ❖ **Ricezione segnalazioni**
- ❖ **Sportello Informativo**
- ❖ Pubblicazione atti Consiglio e Giunta
- ❖ Redazione rassegna stampa
- ❖ **Raccolta firme per referendum**



CITTA' DI TORINO

**Grazie per  
l'attenzione**

Dipartimento Gabinetto del Sindaco - Servizio Comunicazione e Promozione  
Direzione Generale - Divisione Progetti Speciali  
Piazza Palazzo di Città 1, Torino  
Rev\_00