



# Carta dei Servizi 2019

---

## Sommario

<a href="#">Presentazione</a>	<a href="#">pag. 3</a>
<a href="#">Quadro normativo</a>	<a href="#">pag. 4</a>
<a href="#">Principi fondamentali</a>	<a href="#">pag. 4</a>
<a href="#">La storia</a>	<a href="#">pag. 5</a>
<a href="#">Sede</a>	<a href="#">pag. 7</a>
<a href="#">Orario di apertura</a>	<a href="#">pag. 7</a>
<a href="#">Organigramma</a>	<a href="#">pag. 8</a>
<a href="#">Qualità</a>	<a href="#">pag. 9</a>
<a href="#">Obiettivi di qualità</a>	<a href="#">pag. 9</a>
<a href="#">Attività</a>	<a href="#">pag. 10</a>
<a href="#">Strumenti</a>	<a href="#">pag. 12</a>
<a href="#">Diritto di accesso agli atti</a>	<a href="#">pag. 14</a>
<a href="#">Questionario di Customer Satisfaction</a>	<a href="#">pag. 15</a>
<a href="#">Standard qualità URP</a>	<a href="#">pag. 18</a>
<a href="#">Pubblicazione e aggiornamento della Carta dei Servizi</a>	<a href="#">pag. 20</a>

## **PRESENTAZIONE**

Pubbliche amministrazioni più capaci di dialogare con i cittadini; cittadini più informati sulle attività e i servizi delle loro amministrazioni, in grado di essere più ascoltati, di manifestare problemi ed esigenze, di presentare reclami.

Parlare degli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) significa essenzialmente proporsi questi obiettivi, guardare ad una struttura e ad un'attività particolarmente importanti, nel rapporto tra l'istituzione e la realtà del territorio.

Significa, in primo luogo, rendere effettivo quel diritto all'informazione che è il presupposto di ogni partecipazione democratica; ma significa anche aiutare tutti a cogliere opportunità economiche, sociali, culturali spesso non sufficientemente conosciute; significa aiutare le stesse istituzioni a fare meglio il loro lavoro.

È con questa consapevolezza che il governo regionale punta al costante sviluppo del suo Ufficio Relazioni con il Pubblico. Uno sviluppo che può contare sulle tecnologie più moderne ma anche sulle possibilità offerte dalla Rete Telematica Regionale e sulle opportunità che si colgono con lo sportello informativo virtuale costituito da tutti gli URP e da alcuni sportelli informativi della nostra regione collegati in rete.

Dall'accesso agli atti amministrativi alle informazioni su concorsi e graduatorie, dalla consultazione delle nostre banche dati al rilascio della modulistica, questa Carta dei Servizi contiene informazioni, che riteniamo preziose, sul modo con cui tutti – singoli cittadini, imprese, associazioni – possono valorizzare al massimo il proprio rapporto con l'Amministrazione regionale.

## **QUADRO NORMATIVO**

Il quadro normativo di riferimento per l'elaborazione della presente Carta dei Servizi:

DPCM, Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994:  
**“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”**

D.Lgs. 30 luglio 1999, n. 286 (Capo III, art. 11 – *Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi*) **“Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della L. 15 marzo 1997, n. 59”**

Legge regionale 25 giugno 2002, n. 22 **“Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni”**.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

I principi fondamentali (dal DPCM 27 gennaio 1994)

### **Eguaglianza e imparzialità**

L'URP della Giunta regionale si impegna a rispettare il principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, erogando i servizi senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Gli operatori dell'URP ispirano i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità; garantiscono la parità di trattamento, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

### **Continuità**

L'URP si impegna a erogare i propri servizi in modo continuo, regolare e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti dalla Regione Toscana. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione temporanea, vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

### **Partecipazione**

L'URP garantisce la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio, con il fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione e instaurare un rapporto di collaborazione con i cittadini.

### **Efficienza ed efficacia**

Gli operatori dell'URP si impegnano ad offrire i servizi in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, adottando le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

**LA STORIA** Nel **1993**, in applicazione dell'art.12 del **Dlgs. n.29/1993**, è stato istituito L'“Ufficio per le Informazioni all'utenza sulle attività degli uffici e dipartimenti della Giunta regionale” con funzioni di indirizzamento.

Nel **1999**, con l'intento di sviluppare una più ampia attività di rapporto con i cittadini, viene predisposto e approvato un progetto per la realizzazione di un vero e proprio “Ufficio Relazioni con il Pubblico della Giunta regionale”, proponendo un nuovo modello di organizzazione incentrato soprattutto su:

- La **sede**: visibile, spaziosa e di facile accesso per i disabili;
- La **formazione** degli operatori: necessità di accompagnare i cambiamenti organizzativi con un adeguato percorso di formazione che permettesse agli operatori di acquisire le conoscenze, le competenze e le abilità necessarie;
- La **rete informativa interna**: raccolta e strutturazione di informazioni sui settori, effettuata con apposito questionario, mediante interviste dirette ai dirigenti o loro collaboratori; individuazione di referenti per l'informazione per ogni settore della struttura regionale in modo da attivare un canale di informazioni necessarie a fornire all'URP un quadro costantemente aggiornato di quanto avviene nei vari settori; organizzazione delle informazioni raccolte in una banca dati
- Il coordinamento degli **URP e degli Sportelli informativi toscani**: l'URP della Giunta regionale, insieme alla Rete Telematica Regionale Toscana, come punto di riferimento certo per gli URP degli enti e gli Sportelli informativi toscani, mette a disposizione di Comuni, Province, soggetti pubblici e privati il proprio patrimonio informativo e i propri servizi.



**LA STORIA** Oggi l'URP si rivolge sia ai cittadini come entità singole o associate, favorendo la diffusione delle informazioni e dei servizi dell'amministrazione anche all'interno dell'ente.

**I servizi offerti:**

- Ascolto, informazioni e indirizzamento
- Informazioni di primo livello sulle graduatorie dei concorsi e sui finanziamenti regionali
- Distribuzione di copie di leggi, regolamenti, bandi di concorso, avvisi di gara pubblicati sul BURT (Bollettino Ufficiale della Regione Toscana).
- Accesso agli atti amministrativi
- Postazione telematica per la consultazione di banche dati e accesso ai servizi online
- Saletta per videoconferenze e riunioni per la comunicazione fra enti del territorio
- Ricezione e gestione reclami e segnalazioni
- Supporto agli eventi di comunicazione dell'ente
- Newsletter e sito web dell'URP
- Supporto agli enti locali e agli Sportelli del territorio regionale per la Rete degli Sportelli informativi della Toscana
- Banche dati in gestione
- Supporto di primo livello ai servizi online messi a disposizione da Regione Toscana
- Attivazione Tessera Sanitaria – Carta Nazionale dei Servizi
- Vendita del lettore smart card
- Attività di Agente di Riscossione
- Servizio di chat
- Sondaggio di Customer satisfaction

**Un po' di numeri...:**

**17.697** contatti nel 2018

Circa **70** telefonate giornaliere

Più di **700** schede informative aggiornate

Circa **300** notizie pubblicate su web



**SEDE** L'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Giunta Regionale si trova al piano terra di Palazzo A situato nel Centro Direzionale di **Via di Novoli, 26 – 50127 Firenze**

La sede è spaziosa e di facile accesso per i disabili. È dotata di una sala consultazione, di una saletta per la videoconferenza, di una postazione per la consultazione di banche dati regionali, di un'area per il rapporto diretto con gli operatori dell'ufficio e di stanze separate per il lavoro di back office.

Numero Verde: **800 860070**

Sito web: <http://www.regione.toscana.it/urp>

Chat: <http://chatweb.e.toscana.it/livezilla/chat.php?acid=da15b>

Fax: 055-4385150

Email: [urp@regione.toscana.it](mailto:urp@regione.toscana.it)

PEC (Posta Elettronica Certificata) della Regione Toscana: [regionetoscana@postacert.toscana.it](mailto:regionetoscana@postacert.toscana.it)

- ORARIO DI APERTURA**
- Lunedì, Mercoledì e Giovedì: 9,00 - 18,00
  - Martedì e Venerdì: 9,00 - 13,30

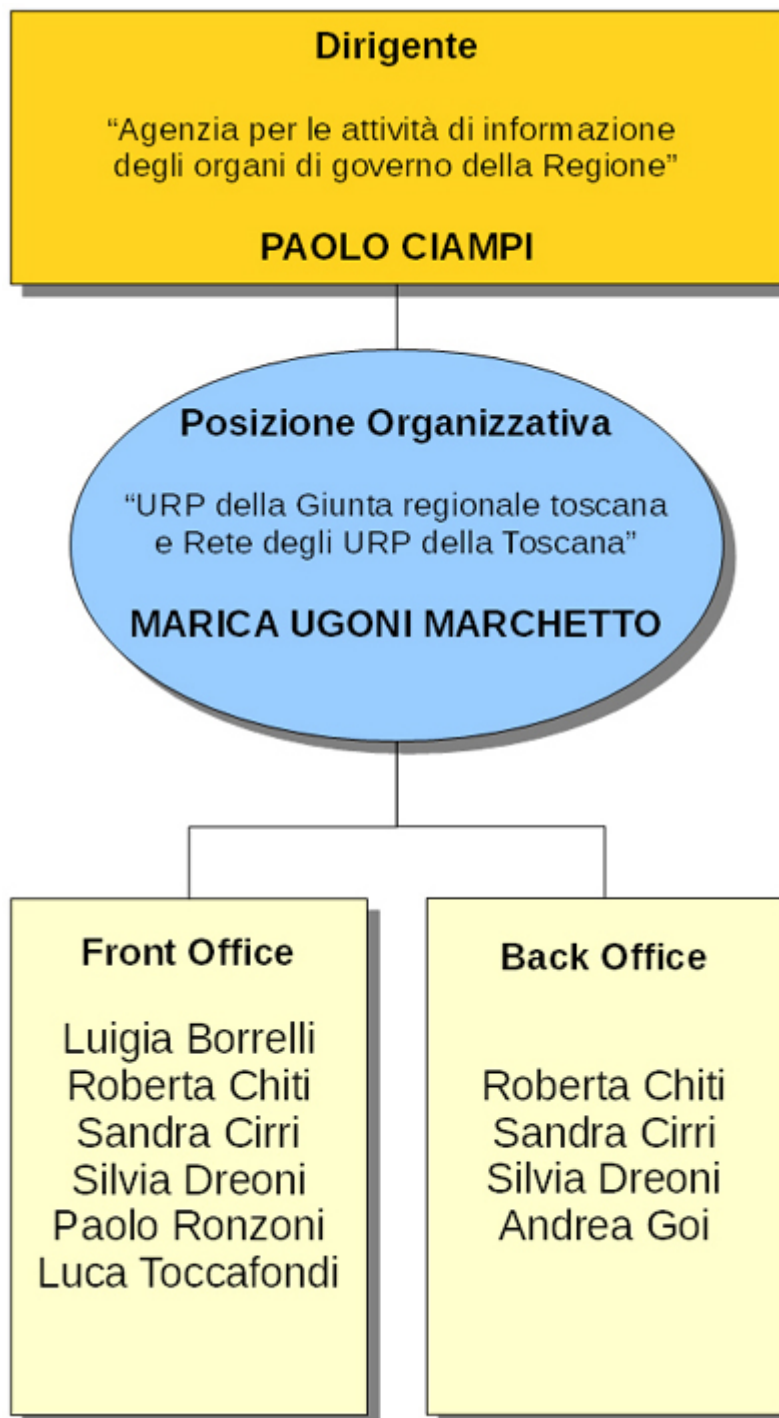
L'URP si impegna a comunicare tempestivamente qualsiasi variazione di orario mediante pubblicazione sul sito internet, gli Organi di Informazione, apposita cartellonistica o altri strumenti ritenuti idonei a favorire una corretta informazione all'utenza.

Presso L'URP è attiva una postazione per il rilascio di certificati digitali alle amministrazioni della Rete Telematica Regionale Toscana (RTRT)

- Martedì 9,00 – 17,00
- Giovedì 9,00 - 13,00



## ORGANIGRAMMA





**QUALITÀ** Per garantire la qualità, L'URP della Giunta regionale si pone come obiettivi il miglioramento dei servizi erogati e lo sviluppo di soluzioni tecnologiche che ne semplifichino l'erogazione. Il documento tramite il quale l'URP si impegna a garantire ai propri utenti i principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia) è la presente Carta dei Servizi, nella quale vengono indicati gli Standard di qualità e gli obiettivi che definiscono gli indicatori che specificano il livello di servizio garantito. Con il **decreto n. 5621/2011** sono stati stabiliti gli **standard di qualità dei servizi erogati** dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Regione Toscana, contenenti la descrizione dei servizi, a chi sono rivolti e i loro livelli di garanzia.

**OBIETTIVI DI QUALITÀ** L'URP della Giunta regionale ha lo scopo di informare la cittadinanza garantendo l'esercizio del diritto di informazione, di accesso e di partecipazione.

#### **I nostri compiti fondamentali:**

- agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative e l'informazione sulle strutture e sui compiti delle amministrazioni: in particolare viene privilegiata l'*attività di sportello*, strumento mediante il quale operatori continuamente aggiornati comunicano col cittadino come entità singola o associata mediante contatto diretto e indiretto (telefono, numero verde e posta elettronica);
- attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti: sul sito web dell'URP è possibile accedere e compilare i nostri *sondaggi* periodici, volti a rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza;
- garantire la reciproca informazione fra l'URP e le altre strutture operanti nell'amministrazione, nonché fra gli URP e gli sportelli informativi delle varie amministrazioni: a tal proposito è attiva la *Rete degli Sportelli informativi della Toscana*, un servizio che collega gli URP e gli Sportelli degli enti toscani al basamento informativo comune regionale. Attraverso questo servizio gli operatori possono aggiornare, modificare e cancellare in tempo reale le informazioni relative al proprio ente (orari, indirizzi, organigramma, procedimenti, servizi attivati, ecc). Le informazioni sono di pubblico dominio e visibili dal portale: <http://urp.rete.toscana.it>

## **ATTIVITÀ** Il servizio dell'URP si articola in due ambiti:

1. Il **front office** con relazione diretta all'utenza, che guida il cittadino nell'accesso ai vari tipi di informazioni e servizi (attività di "sportello")
2. Il **back office**, comprendente attività di organizzazione, gestione e implementazione delle informazioni

### **1.1** Ascolto, informazioni, indirizzamento

**1.1.1** Accoglienza e ascolto degli utenti

**1.1.2** Risposta alle richieste formulate presso lo sportello o attraverso il telefono, la chat, il sito web, la posta elettronica o la posta ordinaria sulle attività degli uffici regionali e sulle iniziative intraprese dall'Amministrazione regionale

**1.1.3** Indirizzamento degli utenti verso gli uffici regionali

**1.1.4** Sondaggio di customer satisfaction

### **1.2** Normativa, concorsi, graduatorie, finanziamenti

**1.2.1** Accesso alla consultazione di normativa, regolamenti, bandi di concorso, avvisi di gara pubblicati sul BURT (Bollettino Ufficiale Regione Toscana)

**1.2.2** Informazioni sulle graduatorie dei concorsi e sui finanziamenti regionali nei vari settori

**1.2.3** Accesso alla modulistica regionale

### **1.3** Accesso agli atti amministrativi

**1.3.1** Punto di ricezione di richieste di accesso e rilascio copie di delibere di Giunta e decreti dirigenziali, in base a quanto disposto dalla direttiva sull'accesso agli atti amministrativi

### **1.4** Postazione per consultazione banche dati regionali e per accesso ai servizi online

**1.4.1** Postazione telematica per la consultazione di banche dati della Regione (BURT, leggi, comunicati stampa, edicola telematica, offerte lavoro, concorsi, incarichi, graduatorie) e di altri soggetti istituzionali della Pubblica Amministrazione e per l'accesso ai servizi online

### **1.5** Saletta per videoconferenze e riunioni

**1.5.1** Gestione delle prenotazioni

**1.5.2** Supporto operativo agli utenti

**1.5.3** Aggiornamento rubrica dei terminali di videoconferenza

### **1.6** Attivazione Tessera Sanitaria e vendita del lettore smart card

- ATTIVITÀ**
- 2.1 Ricezione e gestione di reclami e segnalazioni
  - 2.2 Supporto agli eventi di comunicazione dell'ente
  - 2.3 Newsletter
    - 2.3.1 Gestione delle liste di distribuzione
    - 2.3.2 Raccolta e redazione delle notizie provenienti dal portale della Rete degli Sportelli informativi della Toscana
    - 2.3.3 Invio generalmente mensile
  - 2.4 Sito web dell'URP
    - 2.4.1 Gestione autonoma delle pagine riguardanti l'ufficio
    - 2.4.2 Aggiornamento delle notizie
    - 2.4.3 Alimentazione delle banche dati
  - 2.5 Comunicazione interna
    - 2.5.1 Gestione della rubrica dei referenti interni e delle materie trattate
    - 2.5.2 Incontri periodici di aggiornamento in merito alle attività degli uffici
    - 2.5.3 Suggerimenti agli uffici basati sulle segnalazioni dei cittadini
  - 2.6 Supporto agli enti locali per la Rete degli Sportelli informativi della Toscana
    - 2.6.1 Analisi, progettazione e manutenzione delle funzionalità dell'applicativo web per la gestione del back office e front office dello sportello
    - 2.6.2 Diffusione dell'applicativo negli enti
    - 2.6.3 Supporto informativo e formativo agli enti aderenti
    - 2.6.4 Consulenza e supporto permanente
    - 2.6.5 Formazione
  - 2.7 Banche dati in gestione
    - 2.7.1 Informazioni URP/Sportelli
    - 2.7.2 Contatti
    - 2.7.3 Schede informative
    - 2.7.4 Segnalazioni
  - 2.8 Open Data
    - 2.8.1 Gestione e aggiornamento della banca dati "Sportelli informativi e servizi del territorio toscano"
    - 2.8.2 Pubblicazione della banca dati sul portale Opendata di Regione Toscana: <http://dati.toscana.it>



**STRUMENTI** L'URP utilizza i seguenti strumenti per lo svolgimento dell'attività di informazione e di comunicazione, per l'attuazione dei processi di verifica della qualità dei servizi e della soddisfazione degli utenti, nonché per la promozione di sistemi di interconnessione telematica:

1. **Sportello:** punto di comunicazione e di ascolto a garanzia del rispetto del diritto all'accesso e alla trasparenza: l'attività di front office è svolta da personale formato e addestrato al contatto con il pubblico. Lo sportello promuove informazioni su temi di interessi generale, svolge attività di informazione su disposizioni normative, su attività e iniziative regionali di interesse per gli utenti e sui servizi offerti dall'ente, comunica col cittadino come entità singola o associata mediante contatto diretto e indiretto (telefono, numero verde, chat, web e posta elettronica);
2. **Il sito internet:** <http://www.regione.toscana.it/urp/> L'URP gestisce i contenuti del sito e mette a disposizione dei cittadini:
  - informazioni su disposizioni normative, sui servizi dell'ente e sui vari procedimenti e attività;
  - gli avvisi di gara;
  - i bandi di concorso e le selezioni pubbliche;
  - l'accesso a banche dati degli atti della giunta, delle gare e appalti, del Bollettino Ufficiale della Regione Toscana (BURT), e delle altre banche dati presenti sul sito web istituzionale;
  - informazioni su: diritti di cittadinanza, sanità, studio, lavoro, trasporti, tasse, ambiente, natura e territorio;
  - informazioni su: eventi culturali, sociali, sportivi e il tempo libero;
  - approfondimenti su piani e programmi regionali;
  - servizi online e collegamenti a siti socialmente utili;
  - un servizio online per inviare segnalazioni o reclami all'amministrazione;
    - un questionario sulla qualità dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
    - raccolta di risposte a domande poste frequentemente (FAQ) su materie di competenza regionale;
    - raccolta della modulistica prodotta dall'Amministrazione regionale.
3. **Una postazione internet** a disposizione del cittadino per la consultazione online delle banche dati regionali;
4. **Gli espositori:** l'URP raccoglie materiale informativo e illustrativo sui servizi regionali, mettendolo a disposizione del cittadino in appositi espositori ben visibili e collocati all'ingresso dell'ufficio;

## STRUMENTI

5. **Televisione e strumenti di videoconferenza:** all'interno della saletta dell'URP, allestita per le videoconferenze, è stato collocato un televisore, una webcam, quattro monitor e un terminale che permettono di collegarsi in multiconferenza ad uso delle Pubbliche Amministrazioni;
6. **Newsletter:** la newsletter della "Rete degli Sportelli informativi della Toscana" ha cadenza periodica e raccoglie tutte le news di interesse rilevante provenienti dagli enti del territorio toscano (Regione, Comuni e altri enti). È un servizio gratuito online rivolto a tutti i cittadini che vogliono ricevere informazioni nella propria casella di posta elettronica e rimanere aggiornati su quanto avviene in Toscana. Per iscriversi è necessario collegarsi al sito della "Rete degli Sportelli informativi della Toscana" <http://urp.rete.toscana.it>, inserire la propria mail nell'apposito box alla voce "Newsletter" > "Iscriviti" e completare la registrazione dopo aver ricevuto l'e-mail per la conferma. Ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 i dati personali richiesti per la registrazione saranno utilizzati esclusivamente per la fruizione del servizio richiesto. In ogni momento, chi non desidera più ricevere la newsletter, ha diritto di cancellarsi utilizzando il link apposito presente nella newsletter stessa ricevuta via e-mail;
7. **Questionari online:** sul sito web dell'URP è possibile accedere e compilare il sondaggio permanente, volto a rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza. Le informazioni fornite dai cittadini sono totalmente anonime e vengono utilizzate sia per fini statistici sia per offrire servizi sempre più rispondenti alle esigenze della cittadinanza.



## **DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI**

Il diritto a conoscere atti, documenti o dati formati o detenuti dall'Amministrazione può essere esercitato attraverso la visualizzazione degli stessi nel sito dell'Amministrazione o, quando questi non sono pubblicati, con la richiesta di accesso così come previsto dalle vigenti norme, quali il D.Lgs. 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" e la L.241/1990 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso agli atti amministrativi".

L'accesso agli atti e documenti può essere richiesto all'Amministrazione con modalità diverse a seconda della tipologia di atto, documento o dato richiesto e delle prerogative del soggetto richiedente:

1. Accesso civico semplice (D.Lgs. 33/2013 art. 5 comma 1)
2. Accesso civico generalizzato (D.Lgs. 33/2013 art.5 comma 2)
3. Accesso documentale (L. 241/1990 – L.R. 40/2009)

Visitare la pagina per consultare le caratteristiche delle 3 diverse tipologie e la modalità di trasmissione delle richieste di accesso: <http://www.regione.toscana.it/-/diritto-di-accesso-a-dati-e-documenti>

I documenti amministrativi regionali sui quali si può esercitare il diritto d'accesso riguardano qualsiasi rappresentazione del contenuto di atti, anche interni o non relativi a uno specifico procedimento, detenuti da Regione Toscana e concernenti attività di pubblico interesse.

**Segnalazioni e reclami**, in merito all'esercizio dell'accesso, possono essere inoltrati all'URP della Giunta regionale con le seguenti modalità:

- Presentandosi di persona nell'orario di apertura dell'ufficio;
- Tramite posta ordinaria all'indirizzo dell'ufficio;
- Tramite servizio online "Segnalazioni" (menu orizzontale) con accesso dalla pagina: [www.regione.toscana.it/urp](http://www.regione.toscana.it/urp)



## QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION

### Qualità dell'URP della Giunta regionale toscana

#### Premessa

Lo strumento del sondaggio rientra nel processo volto a rilevare il grado di soddisfazione del cittadino in quanto destinatario dei servizi e delle politiche pubbliche (L.R. 22/2002 art.16).

L'URP effettua il sondaggio, in modo permanente, salvo particolari esigenze di ufficio, riportando i risultati, con aggiornamento annuale, nella propria Carta dei Servizi pubblicata sul sito web nelle pagine dedicate all'URP.

#### Descrizione

Il sondaggio è proposto agli utenti tramite un questionario online con accesso dalla pagina dell'URP del sito web istituzionale.

È strutturato in 2 aree.

La prima è dedicata a rilevare il **tipo di utente** e per quali servizi si rivolge all'URP.

Nella seconda area si misura il **grado di soddisfazione** rispetto al lavoro svolto dall'ufficio e al servizio offerto.

In particolare nella seconda parte del sondaggio è dato spazio perché gli utenti possano indicare, con risposta aperta, proposte per il miglioramento dell'efficacia del servizio fornito dall'URP e quali servizi, attualmente non presenti, possano essere utili a soddisfare le loro aspettative.

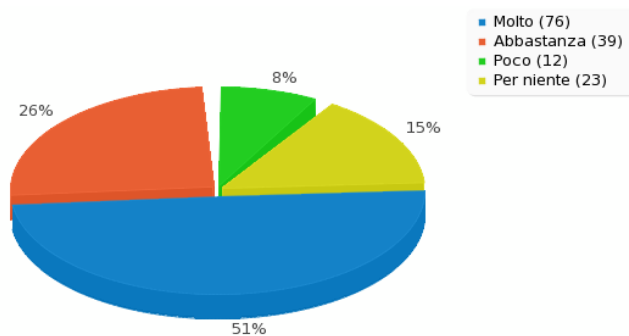
La richiesta di partecipazione al sondaggio è diffusa attraverso vari canali di comunicazione: social, posta elettronica e sito web.

#### Analisi dei dati rilevati

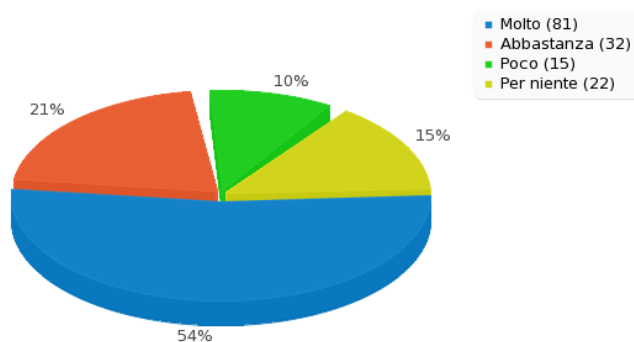
Il sondaggio 2018 evidenzia che l'utente che si rivolge all'URP è, principalmente, un cittadino nella fascia di età 35-60 anni che valuta positivamente l'operato del nostro ufficio. È interessato ad ottenere prevalentemente informazioni sui servizi erogati dalla Regione Toscana e dalla Pubblica Amministrazione, servizi che riguardano principalmente la **salute**, il **lavoro e la formazione**, l'ambiente e il territorio.

Riportiamo alcuni risultati ritenuti significativi:

### Le risposte ricevute sono state adeguate e chiare?

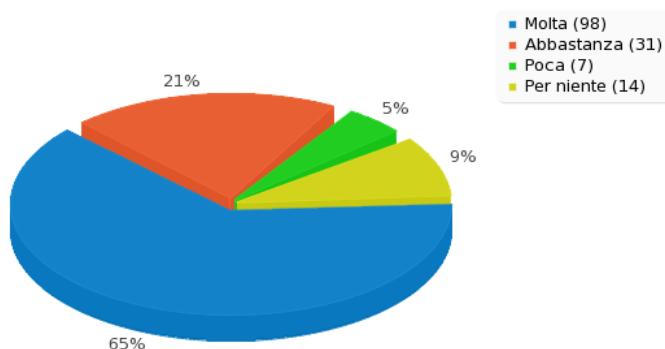


### Le risposte sono fornite in tempo utile e corrispondente alle aspettative?

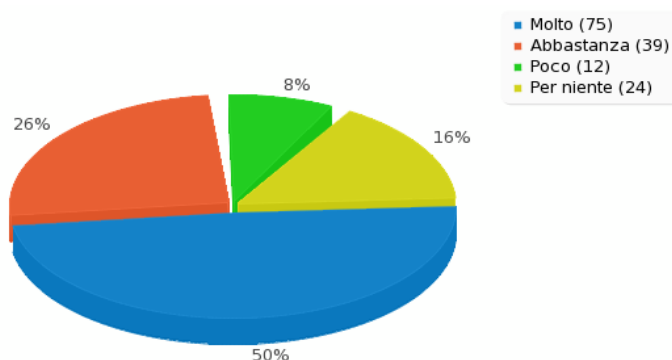




### Cortesìa e disponibilit  del personale?



### In generale, quanto   soddisfatto del servizio offerto dall'URP della Regione Toscana?



### Analisi delle proposte/commenti

Dall'analisi delle risposte al sondaggio, sia alle domande a risposta chiusa che quelle a risposta aperta (proposte e commenti) emerge complessivamente un buon grado di soddisfazione.

Dalle risposte emergono comunque alcuni punti critici:

- tempi di attesa eccessivi
- mancate risposte
- insufficiente chiarezza e precisione nelle risposte

Le criticit  elencate sono in parte riconducibili alla necessit , da parte dell'URP, di ricorrere al supporto degli uffici per rispondere a quesiti specifici che richiedono un grado approfondito di conoscenza della materia. La richiesta di supporto all'ufficio inevitabilmente allunga i tempi di risposta e pu  comportare un mancato controllo della chiusura effettiva dell'iter da parte dell'URP.

**STANDARD  
QUALITÀ  
URP**

**Principali caratteristiche del servizio erogato:** Il servizio prevede la diffusione dell'informazione sull'organizzazione, le norme, le attività e i servizi di competenza della Regione Toscana, assistenza ai servizi erogati e accesso agli atti.

**Modalità di erogazione:** Il servizio viene effettuato tramite l'attività di sportello, la posta ordinaria, il telefono, le e-mail, il servizio di chat e il sito web.

**Tipologia di utenza che usufruisce del servizio:** Tutti i cittadini italiani e stranieri, le imprese, gli enti, le associazioni, le pubbliche amministrazioni, i professionisti, i dipendenti dell'amministrazione, studenti e ricercatori.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	ACCESSO ALLO SPORTELLLO FISICO DI ACCOGLIENZA	numero giornate lavorative con apertura dello sportello/n.totale giornate lavorate	100%
		AMPIEZZA ORARIO DI RICEVIMENTO	Ore di apertura al pubblico/orario dell'ufficio	80%
		DISPONIBILITÀ E FACILITÀ D'ACCESSO AL MATERIALE INFORMATIVO	Espositori posti all'interno dell'ufficio (si/no)	si
		ACCESSO ALLA MODULISTICA	Impegno dell'URP a richiedere agli uffici l'aggiornamento semestralmente (si/no)	si
	Accessibilità multicanale	INFORMAZIONI (WEB) SU COME USUFRUIRE DEL SERVIZIO	Numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
		DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO TRAMITE TELEFONO, FAX, POSTA, E-MAIL, WEB	Numero di richieste evase tramite multicanalità/numero totale di richieste evase	70%
Tempestività	Tempestività	TEMPO MASSIMO FRA LA PRESENTAZIONE DELLA RICHIESTA E L'EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE DI ACCESSO ATTI DI COMPETENZA URP	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto (5 gg.lavorativi)/ n.totale prestazioni richieste	90%

**STANDARD  
QUALITÀ  
URP**

<b>Trasparenza</b>	<b>Operatori</b>	IDENTIFICABILITÀ DEL PERSONALE MEDIANTE TARGHETTA O CARTELLINO NEGLI ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	Agevole identificazione con nome ben visibile (si/no)	Si
	<b>Procedure di contatto</b>	PUBBLICAZIONE SUL SITO WEB DELLE INFORMAZIONI RIGUARDANTI LE MODALITÀ DI CONTATTO	Numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
<b>Efficacia</b>	<b>Affidabilità</b>	VERIFICA DELL'ATTIVITÀ SVOLTA (SERVIZIO EROGATO DALL'URP)	N° indagini sulla soddisfazione degli utenti dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico	N. 1 indagine annuale
			N° reclami presentati a carico del servizio erogato dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico nell'arco dell'anno solare	1/1000
	<b>Compiutezza</b>	ESAUSTIVITÀ DELLA PRESTAZIONE EROGATA	Numero di comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza/numero totale di comunicazioni	95%



**PUBBLICAZIONE E  
AGGIORNAMENTO  
DELLA CARTA DEI  
SERVIZI**

Ogni anno l'URP si impegna

- a rendere disponibile online la presente Carta dei Servizi, in versione integrale e aggiornata, completa dei risultati delle indagini di customer satisfaction;
- a mantenere aggiornata la presente Carta dei Servizi qualora intervengano modifiche sostanziali ai servizi erogati.

La Carta dei Servizi è consultabile e scaricabile all'indirizzo web:

<http://www.regione.toscana.it/urp>