

## STANDARD QUALITA 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 e accesso agli atti.

**Modalità di erogazione:** Il servizio viene effettuato tramite lo sportello, il telefono, le e-mail 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%	
		DISPONIBILITA' 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 (7 gg.lavorativi)/ n. totale prestazioni richieste	90%

<b>Trasparenza</b>	<b>Responsabili</b>	PUBBLICAZIONE SUL SITO WEB DELLA INFORMAZIONE RIGUARDANTE IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
	<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%