



Carta dei Servizi 2026

Sommario

PRESENTAZIONE.....	3
SEDE.....	4
ORARIO DI APERTURA.....	4
PERSONALE DELL'URP.....	5
ATTIVITÀ.....	6
STRUMENTI DI COMUNICAZIONE.....	9
DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI.....	10
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	11
QUALITÀ - OBIETTIVI E STANDARD.....	12
QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION.....	14
QUADRO NORMATIVO.....	20
LA STORIA.....	21
PUBBLICAZIONE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	22

PRESENTAZIONE La Carta dei servizi è lo strumento tramite il quale l'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Giunta regionale descrive le attività e i servizi che svolge nell'ottica di facilitare il rapporto dei cittadini toscani con l'amministrazione regionale.

Sono riportati gli orari di apertura, le indicazioni per l'accesso all'ufficio, i canali di comunicazione messi a disposizione, i servizi offerti e i tempi e modi in cui l'URP si impegna a fornire le risposte.

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 persone con disabilità. È dotata di una saletta per la videoconferenza e di una postazione per l'accesso ai servizi online.

Ulteriori informazioni: <https://www.regione.toscana.it/urp>

Numero Verde: **800 860070**; Da cellulare: **055 4385920**

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

Fax: 055-4385150

Email: urp@regione.toscana.it

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

Segnalazioni/Reclami:
<https://www.regione.toscana.it/urp/segnalazioni>

ORARIO DI APERTURA

- Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 13,30
- Martedì e Giovedì: 9,00 - 16,30

L'attivazione dell'identità digitale SPID avviene su appuntamento.

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

PERSONALE DELL'URP

Dirigente
Settore Comunicazione, Cerimoniale ed eventi

Paolo Ciampi

Titolare di Incarico di Elevata
Qualificazione
URP della Giunta regionale toscana e
Rete degli URP della Toscana

Marica Ugoni Marchetto

Gruppo di lavoro

Andrea Agresti
Rosina Ammirati
Giulia Di Giusto
Silvia Dreoni
Andrea Goi
Cristina Renai
Paolo Ronzoni
Marica Ugoni Marchetto



ATTIVITÀ **Ascolto, informazioni sull'attività dell'ente e indirizzamento verso le strutture competenti**

- Accoglienza e ascolto degli utenti.
- Risposta alle richieste formulate attraverso i canali di comunicazione attivati su attività, procedimenti e iniziative dall'Amministrazione regionale.
- Indirizzamento degli utenti verso gli uffici regionali.
- Facilitazione all'accesso e supporto nell'utilizzo dei servizi erogati dall'amministrazione regionale con particolare riferimento ai servizi online; attività volte a ridurre il digital divide.
- Sondaggio di customer satisfaction.

Accesso agli atti amministrativi

- Presso l'ufficio possono essere presentate le richieste di accesso in base a quanto disposto dalla direttiva sull'accesso agli atti amministrativi.

Servizio di Attivazione Tessera Sanitaria**Servizio di Attivazione delle identità digitali SPID LepidaID****Supporto al cittadino per l'accesso ai servizi con particolare riferimento servizi online**

- Supporto per la gestione degli strumenti di identità digitale (SPID, CIE Carta di identità elettronica – Tessera sanitaria Carta Nazionale dei servizi CNS)
- Supporto per l'accesso e l'uso dei servizi online della Pubblica Amministrazione.
- Supporto ed indirizzamento verso i settori competenti per chiarimenti relativi al procedimento.
- Supporto ed indirizzamento verso il supporto tecnico specifico per problemi di tipo informatico/tecnologico.

Saletta per videoconferenze e riunioni interne all'ente

- Gestione delle prenotazioni.
- Supporto operativo agli utenti.
- Aggiornamento rubrica dei terminali di videoconferenza.

Postazione per accesso ai servizi online

- Postazione telematica per l'accesso ai servizi online. Aggiornamento configurazioni e supporto al cittadino nell'utilizzo.

Ricezione e gestione di reclami e segnalazioni**Supporto agli eventi di comunicazione dell'ente****Liste di distribuzione e diffusione informazioni tramite la Rete degli sportelli informativi**

- Gestione delle liste di distribuzione:
urp-toscana@liste.rete.toscana.it

sindaci-toscana@liste.rete.toscana.it
sanita-toscana@liste.rete.toscana.it
associazioni-terzo-settore@liste.rete.toscana.it
associazioni-protezione-civile@liste.rete.toscana.it
associazioni-antincendi-boschivi@liste.rete.toscana.it
associazioni-sportive@liste.rete.toscana.it
serviziocivile-toscana@liste.rete.toscana.it

Sito web dell'URP

- Gestione delle pagine riguardanti l'ufficio
- Attività di comunicazione e informazione di utilità per cittadini, associazioni, imprese, enti attraverso la pagina istituzionale:
<https://www.regione.toscana.it/urp>

Comunicazione interna

- Gestione della rubrica dei referenti interni e delle materie trattate.
- Aggiornamento in merito alle attività degli uffici e ai servizi regionali.
- Suggerimenti agli uffici basati sulle segnalazioni dei cittadini raccolte tramite i canali di comunicazione e il sondaggio.

Rete degli Sportelli informativi della Toscana

- Diffusione di informazioni agli sportelli informativi del territorio tramite la redazione del portale, canali social attivati e l'invio nella lista di distribuzione urp_toscana@liste.rete.toscana.it.
- Analisi, progettazione e manutenzione delle funzionalità dell'applicativo web per la gestione del back office e front office dello sportello.
- Diffusione dell'applicativo e supporto per l'utilizzo agli enti.
- Supporto informativo e formativo agli enti aderenti.
- Consulenza e supporto permanente.

Banche dati in gestione

- Informazioni URP/Sportelli del territorio regionale
- Contatti
- Schede informative
- Segnalazioni
- Catalogo Servizi Regionale
- Indici codici identificativi univoci della PA toscana
- Indirizzi mail per le liste in gestione.

Open Data

- Gestione e aggiornamento della banca dati "Sportelli informativi e servizi del territorio toscano" - Pubblicazione della banca dati sul portale Opendata di Regione Toscana:
<http://dati.toscana.it>
- Gestione e aggiornamento della banca dati "Indici codici identificativi univoci della PA toscana" - Pubblicazione della

banca dati sul portale Opendata di Regione Toscana:
<http://dati.toscana.it>

Facilitazione digitale:

attività informative e formative volte al miglioramento delle competenze digitali dei cittadini e utenti, supporto alla gestione delle identità digitali e servizi di autenticazione online, facilitazione all'accesso e utilizzo dei servizi online con particolare riferimento ai servizi online della Pubblica Amministrazione

Punto Digitale Facile

Dal 1° Febbraio 2024 l'URP della Giunta regionale è attivo come centro di facilitazione digitale ovvero Punto Digitale Facile, svolgendo un ruolo attivo nell'intervento 1.7.2. Missione 1 Componente 1 del PNRR per lo sviluppo di una Rete di servizi di facilitazione digitale.

[Carta dei servizi del PDF](#)

Normativa, concorsi, graduatorie, finanziamenti

- Facilitazione all'accesso alla consultazione di normativa, regolamenti, atti e provvedimenti amministrativi, bandi di concorso, avvisi pubblicati sul BURT (Bollettino Ufficiale Regione Toscana) e nelle banche dati regionali.
- Informazioni su graduatorie e indirizzamento verso i settori competenti.
- Facilitazione all'accesso alla modulistica regionale.



STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

L'URP utilizza i seguenti strumenti e canali di interazione per lo svolgimento delle attività di informazione e di comunicazione, per l'attuazione dei processi di verifica della qualità dei servizi e della soddisfazione degli utenti.

1. **Sportello:** punto di comunicazione e di ascolto con accesso in presenza, telefono e posta elettronica. L'attività di front office è svolta da personale formato e addestrato al contatto con il pubblico. Lo sportello svolge attività di informazione su attività e iniziative regionali di interesse per gli utenti e sui servizi offerti dall'ente. Lo sportello svolge inoltre attività informativa e di facilitazione e supporto per l'accesso ai servizi online.
2. **Il sito internet:** <https://www.regione.toscana.it/urp>
L'URP gestisce i contenuti del sito e mette a disposizione dei cittadini:
 - informazioni sui servizi di attivazione della tessera sanitaria e dell'identità digitale SPID LepidaID
 - informazioni su servizi, procedimenti e attività di competenza della Giunta regionale;
 - i bandi di concorso e le selezioni pubbliche;
 - 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;
3. **Una postazione internet** a disposizione del cittadino per l'accesso ai servizi online; l'ufficio fornisce assistenza e supporto per l'accesso e l'uso dei servizi on line e la consultazione delle banche dati
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;
5. **Televisore e strumenti di videoconferenza:** all'interno della saletta dell'URP, allestita per le videoconferenze, sono stati collocati un televisore, una webcam;

**DIRITTO DI
ACCESSO AGLI
ATTI**

L'URP è ufficio preposto ad accogliere le richieste di accesso agli atti e si occupa di inoltrare le richieste all'ufficio competente curando eventualmente la risposta al cittadino, come previsto dalla [Delibera di Giunta regionale 1040/2017](#)

Le informazioni relative all'esercizio del diritto di accesso sono consultabili al link: <https://www.regione.toscana.it/-/diritto-di-accesso-a-dati-e-documenti>



PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali che guidano l'attività dell'URP sono:

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 continuativo, 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.

**QUALITÀ -
OBIETTIVI E
STANDARD**

L'URP della Giunta regionale esercita i propri compiti e attività ponendosi come obiettivi il miglioramento dei servizi erogati e lo sviluppo di soluzioni tecnologiche e organizzative che ne semplifichino l'erogazione.

I compiti fondamentali dell'URP sono:

- facilitare i cittadini nell'utilizzo dei servizi con particolare riferimento ai servizi online
- Informare i cittadini sulle attività, i procedimenti e le iniziative della Giunta regionale, contribuire ad avvicinare i cittadini alla conoscenza delle relative procedure
- rispondere alle richieste dei cittadini impegnandosi, per quanto di propria competenza, a fornire risposte in tempi adeguati
- attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica del bisogno informativo degli utenti, della qualità dei servizi offerti e del livello di gradimento degli stessi
- 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.

In questa Carta dei servizi sono riportati gli standard di qualità stabiliti e gli indicatori che ne permettono la misurazione e la verifica.

Con il **decreto 1569/2026** sono stati aggiornati 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:

Dimensione	Sottodimensione	Indicatore	Formula/tipo di indicatore	Valore intervallo	Livello garantito
Accessibilità	Accessibilità fisica	Apertura ufficio per accesso in presenza	Ore di apertura effettuate su ore programmate su base mensile (percentuale)	86 - 95% - alto 76 - 85% - buono 66 - 75% - sufficiente 0 - 65% - scarso	Buono
	Accessibilità fisica	Disponibilità di appuntamenti in presenza	Numero di appuntamenti settimanali disponibili (numero)	9 - 10 a settimana - alto 7 - 8 a settimana - buono 5 - 6 a settimana - sufficiente 0 - 4 a settimana - scarso	Buono
	Accessibilità multicanale	Disponibilità del servizio tramite telefono, posta, posta elettronica, web, videoconferenza	Presidio canali non fisici: presa in carico richieste = livello percentuale fra richieste ricevute e prese in carico (percentuale)	86 - 95% - alto 76 - 85% - buono 66 - 75% - sufficiente 0 - 65% - scarso	Buono
Trasparenza	Disponibilità informazioni	Informazioni su pagina web URP, Portale della rete, infoutil-toscana notizie	Informazioni utili per i cittadini - numero: Informazioni pubblicate al mese (numero)	8 - 10 alto 5 - 7 buono 3 - 4 sufficiente 0 - 2 scarso	Buono
	Garanzia del diritto di accesso	Tempi presa in carico richieste	Tempi presa in carico mail/segnalazioni rispetto a data di arrivo (numero giorni)	Entro 3 giorni lavorativi - alto Entro 5 giorni lavorativi - buono Entro 7 giorni lavorativi - sufficiente Entro 10 giorni lavorativi o oltre - scarso	Buono
Tempestività	Tempi di risposta a richieste	Tempestività presa in carico da parte di URP	Tempi presa in carico mail/segnalazioni rispetto a data di arrivo (numero giorni)	Entro 3 giorni lavorativi - alto Entro 5 giorni lavorativi - buono Entro 7 giorni lavorativi - sufficiente Entro 10 giorni lavorativi o oltre - scarso	Buono
Efficacia	Affidabilità	Soddisfazione utenti	Questionari positivi su questionari ricevuti (percentuale)	Da 81 a 100 % - alto Da 71 a 80 % - buono Da 61 a 70 % - sufficiente Da 0 a 60 % - scarso	Buono
			Telefonate risposte/numero telefonate arrivate al numero verde (percentuale)	86 - 95% - alto 76 - 85% - buono 66 - 75% - sufficiente 0 - 65% - scarso	Buono
	Compiutezza	Aumento livello di digitalizzazione cittadini	Numero attività a settimana - attivazioni SPID/CNS, numero servizi di facilitazione digitale, compresa formazione (numero)	20 attività mensili e oltre - alto Da 10 a 15 attività mensili - buono Da 5 a 9 attività mensili - sufficiente Da 0 a 4 attività mensili - scarso	Buono

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION

Qualità dei servizi 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'URP effettua il sondaggio per la rilevazione del livello di soddisfazione dei cittadini/utenti (customer satisfaction) in maniera costante attraverso:

- un questionario online anonimo sempre aperto disponibile al link: <https://www3.sondaggi.urp.rete.toscana.it/index.php/486963?lang=it>
- la somministrazione di questionari cartacei per i cittadini/utenti che accedono ai servizi dell'URP in prese presso l'Ufficio
- la rilevazione telefonica tramite messaggio registrato al termine dell conversazione con il cittadini/utente

riportando I risultati sono comunicati tramite pubblicazione sui siti web in gestione all'URP già citati e nella presente Carta dei Servizi pubblicata sul sito web istituzionale della Giunta regionale nella pagina dell'URP.

Descrizione

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

È stato 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, dando spazio al cittadino per indicare proposte, suggerimenti e carenze rilevate.

Analisi dei dati rilevati

I dati che emergono dal sondaggio 2025 mostrano che la categoria di utenti che si rivolge all'URP è sempre prevalentemente quella dei cittadini di età superiore ai 35 anni, fascia di popolazione che ha maggiore necessità di ricorrere all'URP per orientarsi e di ricevere supporto per utilizzare i servizi e avere informazioni sull'attività regionale. Infatti, analizzando l'oggetto delle richieste vediamo che per la maggior parte riguardano i servizi e le attività di competenza della Regione. Questo dato può essere interpretato evidenziando

che questa è la fascia di utenti che maggiormente hanno bisogno di una mediazione e supporto per poter comprendere le procedure amministrative ed usufruire dei servizi, in particolare per quanto riguarda i servizi digitali e le procedure online.

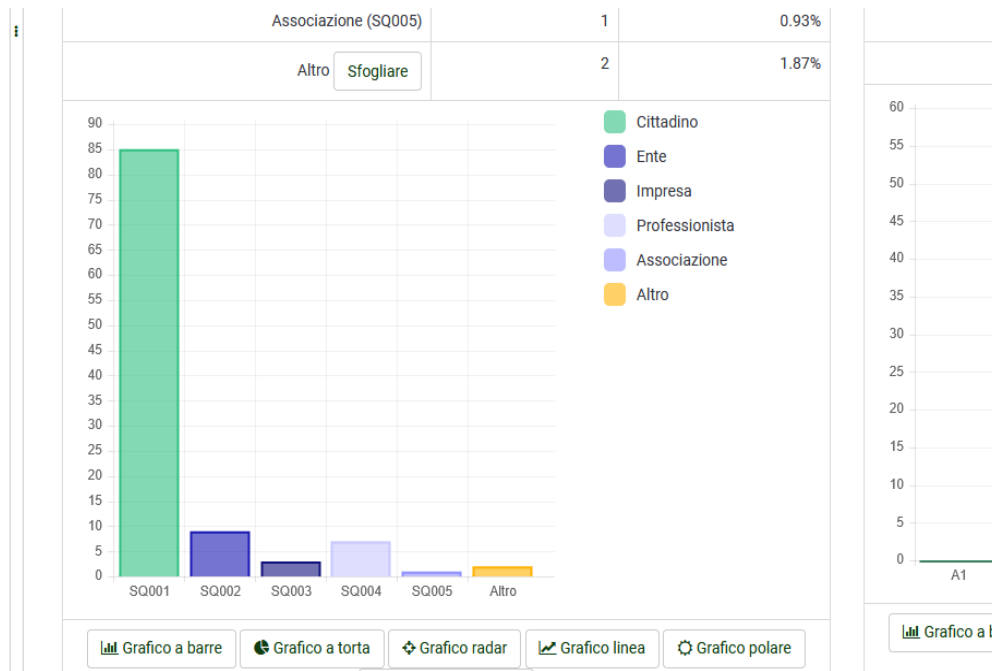
Per quanto riguarda la distribuzione delle richieste fra le varie aree tematiche di competenza della Regione osserviamo che il numero più elevato riguarda il tema della salute: anche se la Regione non riveste un ruolo gestionale e di erogazione diretta di servizi sanitari è comunque percepita dai cittadini come interlocutore primario. Ciò in

ragione del ruolo di programmazione e pianificazione che comunque riveste al fatto che mette a disposizione piattaforme tecnologiche per l'accesso a servizi sanitari tramite i quali vengono effettuate le richieste da parte dei cittadini (consultazione del fascicolo sanitario, prenotazione visite, prenotazione esami di laboratorio ecc....).

Altri argomenti per i quali si registrano accessi all'URP sono il lavoro, la formazione e i trasporti.

Riportiamo alcuni risultati ritenuti significativi:

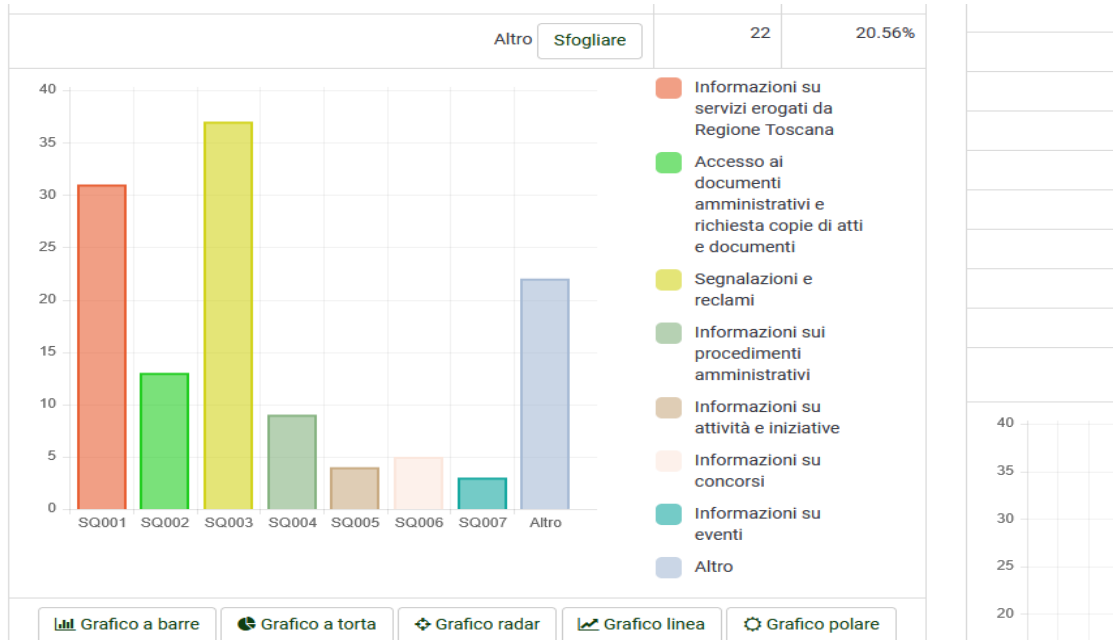
Ha avuto contatti con l'URP in quanto:



Età:



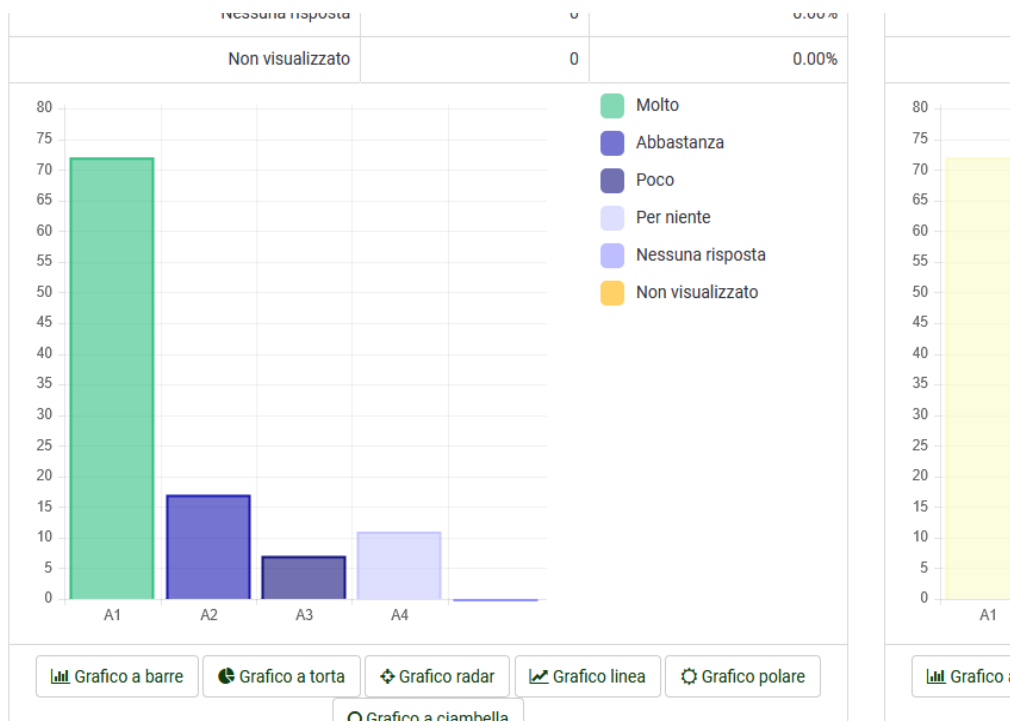
Per quale tipo di servizio si è rivolto all'URP?



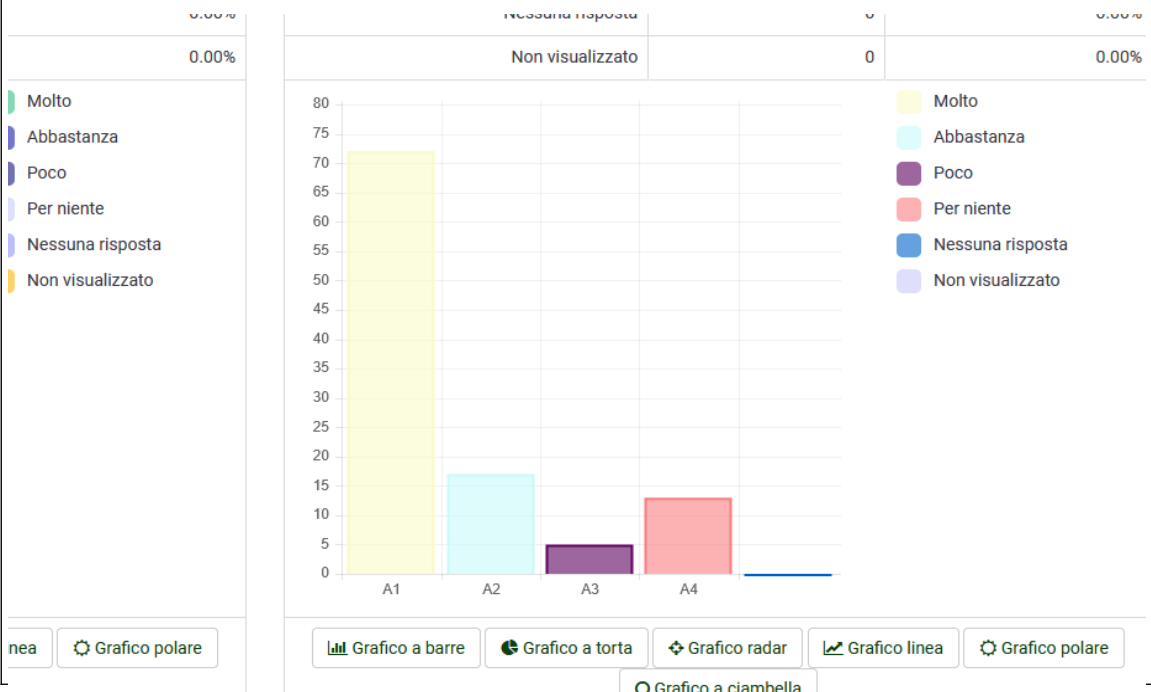
In quale area tematica rientra il servizio per cui si è rivolto all'URP?



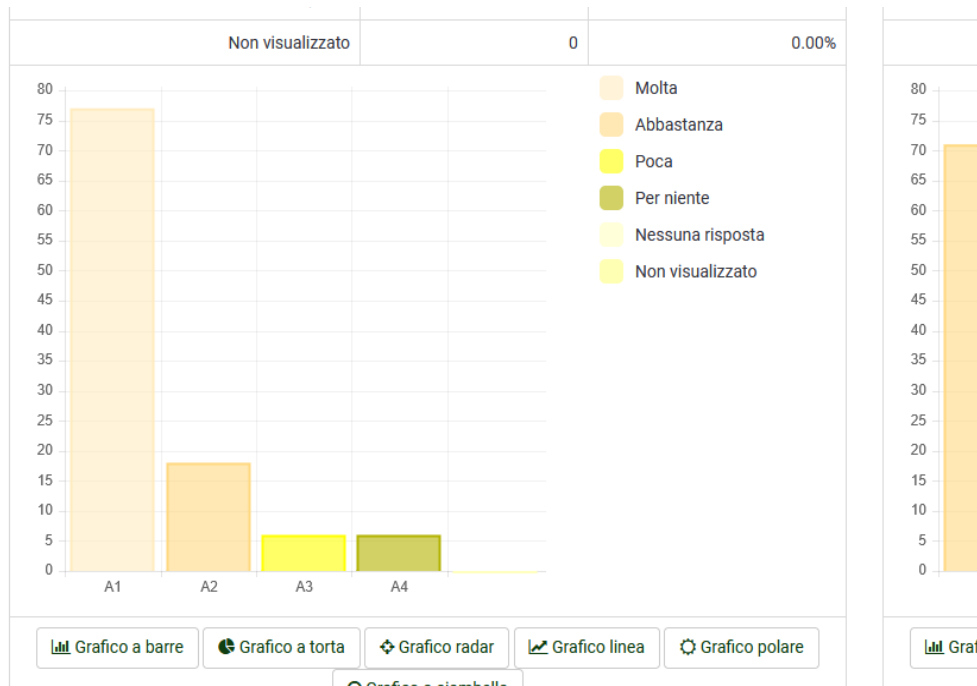
Le risposte ricevute sono state adeguate e chiare?



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



Cortesia e disponibilità del personale?



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



QUADRO NORMATIVO

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

L. 241/90 Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi

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”**

Direttiva 27 luglio 2005 della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie **“Qualità dei servizi online e misurazione della soddisfazione degli utenti”**;

Legge 7 giugno 2000, n. 150 Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.

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

D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 **“Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”**

D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 **“Codice dell'amministrazione digitale”**

Regolamento (UE) 2016/679 **“Regolamento generale sulla protezione dei dati”**

Legge Regionale 57/2024 **“Disciplina dell'innovazione digitale nel territorio regionale e tutela dei diritti di cittadinanza digitale. Modifiche alla L.R. 54/2009”**

Protezione dei dati personali

L'URP, in caso di raccolta di dati e informazioni personali nell'esercizio della propria attività, assolve agli obblighi di informativa previsti dall'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 (General Data Protection Regulation – GDPR).

LA STORIA Nel **1993**, in applicazione dell'art.12 del **D.lgs. 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 una sede adeguata, una forte attenzione alla formazione degli operatori e alla necessità di condividere informazioni e procedure sia a livello di amministrazione regionale (rete informativa interna) che a livello di enti del territorio regionale, creando e coordinando la Rete degli Sportelli Informativi della pubblica amministrazione toscana.

La Rete degli sportelli informativi è uno strumento di costante condivisione di informazioni fra i vari sportelli informativi presenti sul territorio: l'URP ne cura dalla nascita il coordinamento e lo sviluppo in un'ottica di continua evoluzione sulla base delle nuove esigenze informative e di organizzazione amministrativa nel territorio regionale e delle richieste che possono arrivare dai vari sportelli.

Nel corso degli anni l'URP ha cercato di sviluppare la propria attività sulla base delle nuove competenze acquisite dalla Regione e delle nuove forme di bisogno informativo che si sono rilevate tramite gli strumenti a disposizione.

In particolare nel **2016** sono state acquisite da parte della Regione buona parte di funzioni amministrative che erano state delegate alle Province (legge regionale n. 22/2015): questo passaggio ha definito un quadro diverso nei rapporti fra amministrazione regionale e cittadini/utenti comportando la gestione diretta di procedimenti e attività e cambiando il ruolo, prettamente di programmazione, dell'ente fino a tale cambiamento normativo.

L'URP, nel suo ruolo di primo contatto con i cittadini, ha dovuto modificare la propria organizzazione e approfondire la conoscenza di procedimenti e attività amministrative nuove per poter fornire adeguato supporto ai cittadini.

Dal 1 febbraio 2024 l'URP è diventato Centro di facilitazione digitale ovvero Punto Digitale facile e fa parte della Rete dei Centri di facilitazione digitale regionale e nazionale, contribuendo con la propria attività al miglioramento delle competenze digitali dei cittadini, alla diffusione della PA digitale e all'effettiva realizzazione dei diritti di cittadinanza digitale in ogni ambito della vita sociale.



**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:

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