



# Carta dei Servizi 2025

## 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.....                                      | 17 |
| LA STORIA.....   | 18 |
| PUBBLICAZIONE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI..... | 19 |

**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. L'URP rispetta i principi fondamentali previsti dal DPCM 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

**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.

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

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

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)

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, gli Organi di Informazione, 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, mediazione, 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**

- 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.

### **Attivazione Tessera Sanitaria**

### **Attivazione delle identità digitali SPID LepidaID**

### **Supporto al cittadino per l'accesso ai servizi con particolare riferimento servizi online**

- Supporto per l'utilizzo dei sistemi di autenticazione sicura previsti dalla normativa vigente (<https://www.agid.gov.it/>).
- Facilitazione all'inserimento dati e invio delle pratiche con il supporto dell'ufficio competente.
- 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.

### **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](mailto:urp-toscana@liste.rete.toscana.it)  
[sindaci-toscana@liste.rete.toscana.it](mailto:sindaci-toscana@liste.rete.toscana.it)  
[sanita-toscana@liste.rete.toscana.it](mailto:sanita-toscana@liste.rete.toscana.it)  
[associazioni-terzo-settore@liste.rete.toscana.it](mailto:associazioni-terzo-settore@liste.rete.toscana.it)  
[associazioni-protezione-civile@liste.rete.toscana.it](mailto:associazioni-protezione-civile@liste.rete.toscana.it)

[associazioni-antincendi-boschivi@liste.rete.toscana.it](mailto:associazioni-antincendi-boschivi@liste.rete.toscana.it)  
[associazioni-sportive@liste.rete.toscana.it](mailto:associazioni-sportive@liste.rete.toscana.it)  
[serviziocivile-toscana@liste.rete.toscana.it](mailto:serviziocivile-toscana@liste.rete.toscana.it)

- Redazione delle notizie del portale della Rete degli Sportelli informativi della Toscana ([urpportale.rete.toscana.it](http://urpportale.rete.toscana.it))

#### **Sito web dell'URP**

- Gestione delle pagine riguardanti l'ufficio
- Aggiornamento delle notizie/informazioni

#### **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.

#### **Supporto agli enti locali per la Rete degli Sportelli informativi della Toscana**

- 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.
- 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](mailto:urp_toscana@liste.rete.toscana.it).

#### **Banche dati in gestione**

- Informazioni URP/Sportelli
- 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>

### **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](#)

### **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

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

- 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.
- 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 (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 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 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:

| Dimensioni    | Sottodimensioni           | Descrizione indicatore  | Formula indicatore   | Valore programmato |
|---------------|---------------------------|---|--|--------------------|
| Accessibilità | Accessibilità fisica      | ACCESSO ALLO SPORTELLO 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 ATTIVI DI COMPETENZA URP | Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto (5 gg.lavorativi)/ n.totale prestazioni richieste | 90%                |

## 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 e L. 150/2000 art. 8).

L'URP effettua il sondaggio in maniera costante attraverso un questionario anonimo sempre aperto disponibile al link: <http://www3.sondaggi.urp.rete.toscana.it/index.php/33674?lang=it-informal>

riportando i risultati nella propria Carta dei Servizi pubblicata sul sito web istituzionale della Giunta regionale nelle pagine dedicate all'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.

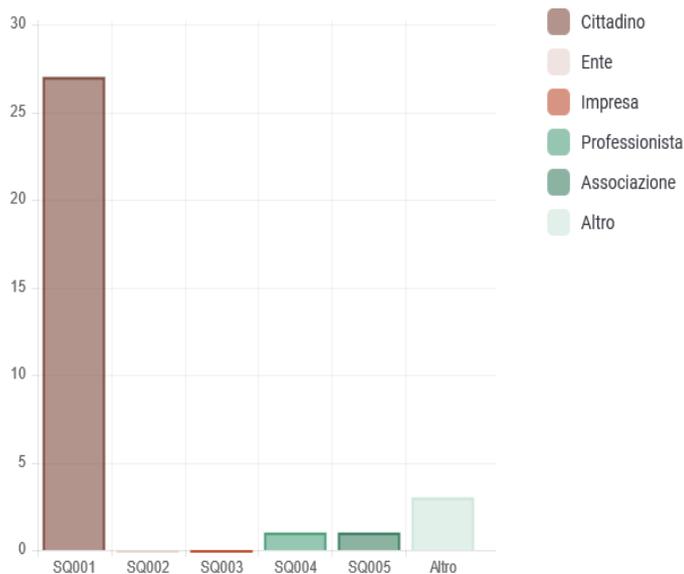
Per quanto riguarda la distribuzione delle richieste fra le varie aree tematiche di competenza della Regione osserviamo che il numero più elevato riguarda il tema della salute: anche se la Regione non riveste un ruolo gestionale e di erogazione diretta di servizi sanitari è comunque percepita dai cittadini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

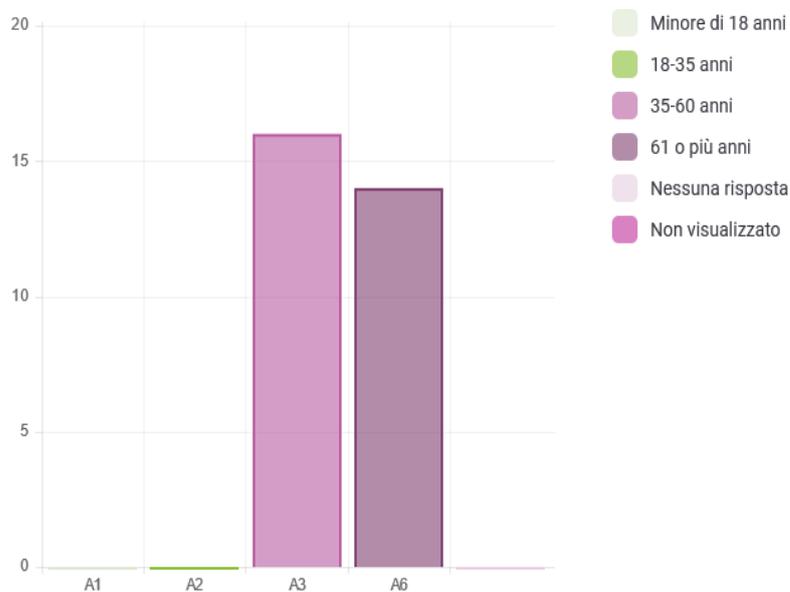
Altri argomenti per i quali si registrano accessi all'URP sono il lavoro, la formazione e i trasporti.

Riportiamo alcuni risultati ritenuti significativi:

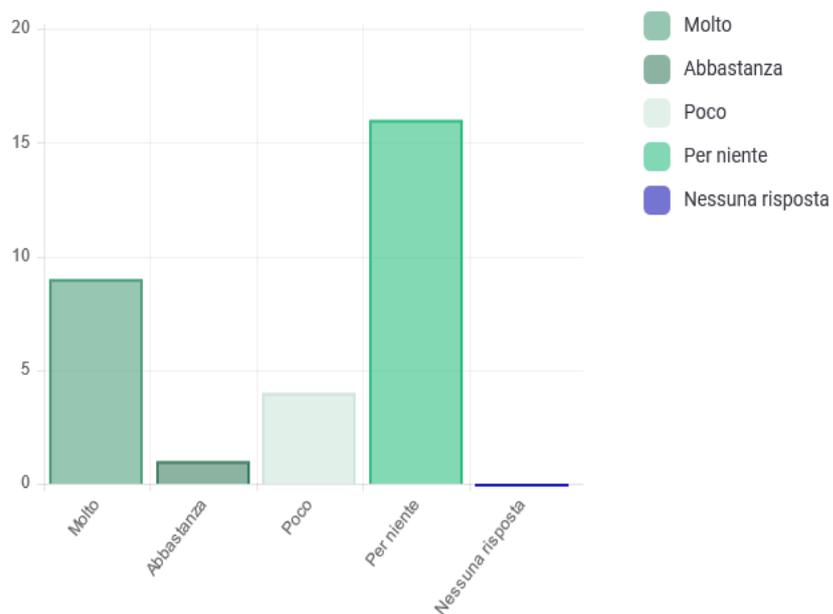
### Ha avuto contatti con l'URP in quanto:



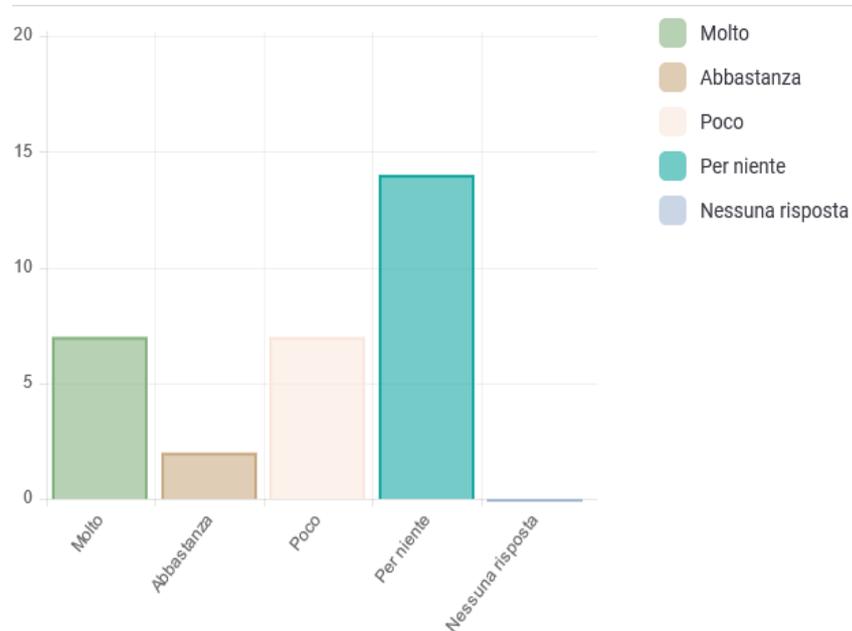
### Età



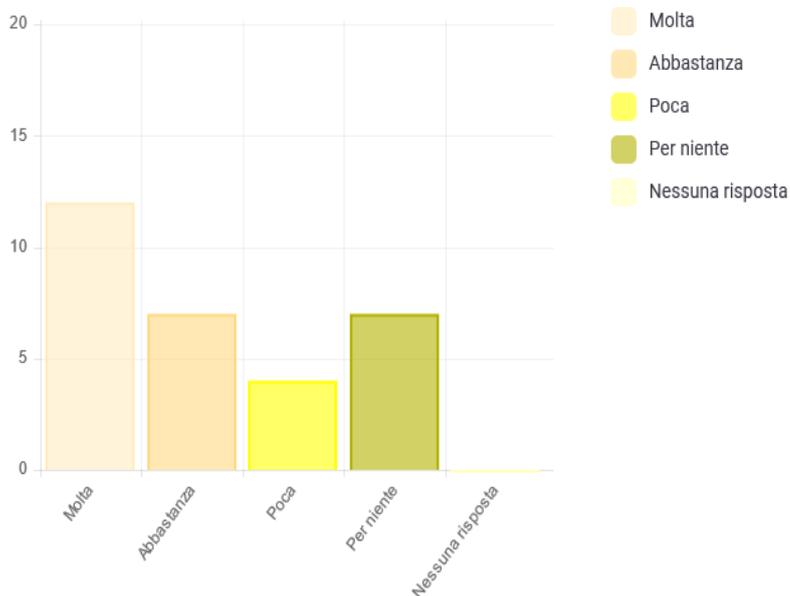
### Le risposte ricevute sono state adeguate e chiare?



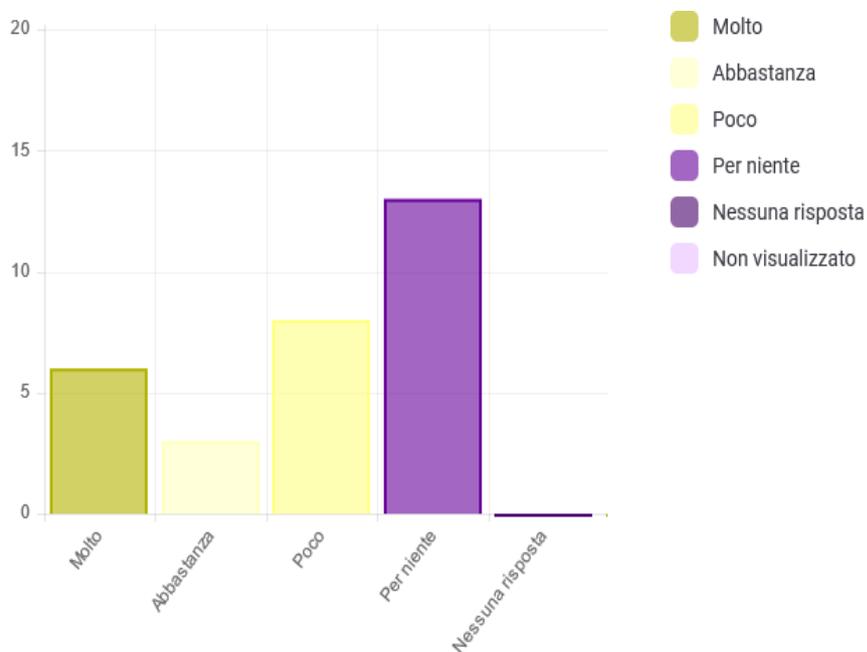
### Le risposte sono fornite in tempo utile e corrispondente alle aspettative?



### Cortesìa e disponibilit  del personale?



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



**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”**

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>