



Carta dei Servizi **2017**

Sommario

Presentazione	pag. 3
Quadro normativo	pag. 4
Principi fondamentali	pag. 4
La storia	pag. 5
Sede	pag. 7
Orario di apertura	pag. 7
Organigramma	pag. 8
Qualità	pag. 9
Obiettivi di qualità	pag. 9
Attività	pag. 10
Strumenti	pag. 12
Diritto di accesso agli atti	pag. 14
Questionario di Customer Satisfaction	pag. 16
Standard qualità URP	pag. 19
Pubblicazione e aggiornamento della Carta dei Servizi	pag. 21

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.

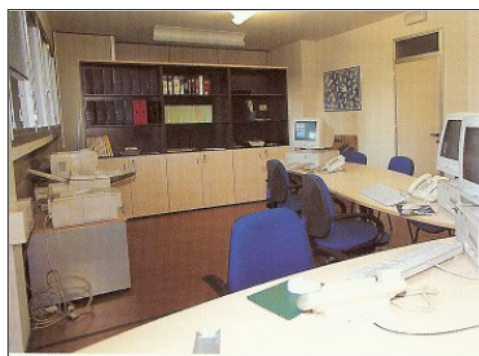
Efficienza ed efficacia

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 alla documentazione VIA (Valutazione Impatto Ambientale) e VAS (Valutazione Ambientale Strategica)
- Accesso agli atti amministrativi
- Postazione telematica per la consultazione di banche dati
- Saletta per videoconferenze e riunioni per la comunicazione fra enti del territorio
- Gestione reclami e segnalazioni
- Supporto agli eventi di comunicazione dell'ente
- Newsletter e sito web dell'URP
- Supporto agli enti locali per la Rete degli Sportelli informativi della Toscana
- Banche dati in gestione
- 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...:

19.377 contatti nel 2016
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

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

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

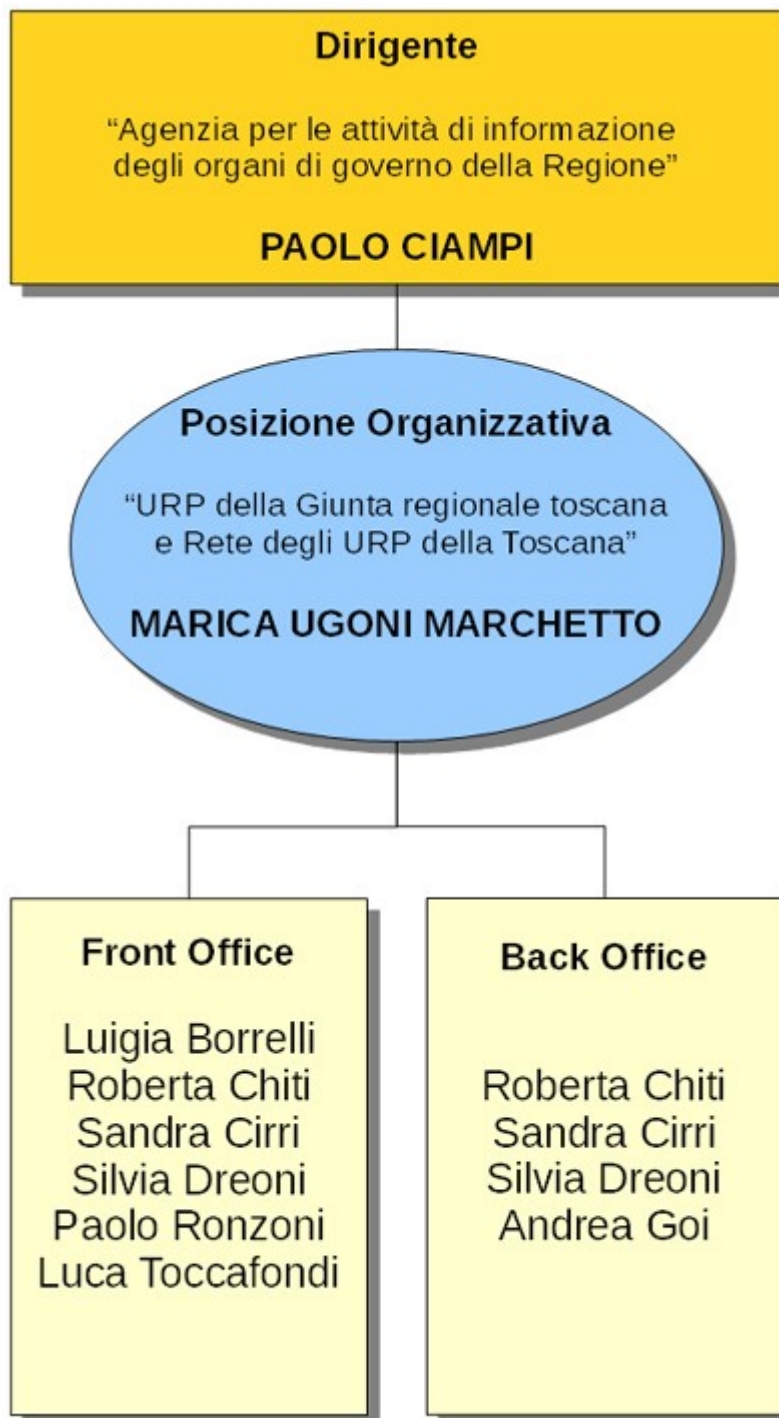
L'URP si impegna a comunicare tempestivamente qualsiasi variazione di orario mediante pubblicazione sul sito internet, gli Organi di Informazione, apposita cartellonistica o altri strumenti ritenuti idonei a favorire una corretta informazione all'utenza.

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

- Martedì e Giovedì: 9,00 - 15,00



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 Accesso alla documentazione VIA e VAS
 - 1.2.1 Gestione dell'accesso ai progetti sottoposti alla valutazione di impatto ambientale e alla valutazione ambientale strategica
 - 1.3 Normativa, concorsi, graduatorie, finanziamenti
 - 1.3.1 Distribuzione di copie di leggi, regolamenti, bandi di concorso, avvisi di gara pubblicati sul BURT (Bollettino Ufficiale Regione Toscana)
 - 1.3.2 Informazioni sulle graduatorie dei concorsi e sui finanziamenti regionali nei vari settori
 - 1.3.3 Rilascio modulistica
 - 1.4 Accesso agli atti amministrativi
 - 1.4.1 Rilascio copie di delibere di Giunta e decreti dirigenziali, in base a quanto disposto dalla direttiva sull'accesso agli atti amministrativi
 - 1.5 Postazione per consultazione banche dati regionali
 - 1.5.1 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
 - 1.6 Saletta per videoconferenze e riunioni
 - 1.6.1 Gestione delle prenotazioni
 - 1.6.2 Supporto operativo agli utenti
 - 1.6.3 Aggiornamento rubrica dei terminali di videoconferenza
 - 1.7 Attivazione Tessera Sanitaria e vendita del lettore smart card

ATTIVITÀ 2.1 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 e progettazione 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 formativo agli enti aderenti

2.6.4 Tutoraggio prima fase

2.6.5 Consulenza permanente

2.6.6 Formazione

2.7 Banche dati in gestione

2.7.1 Informazioni URP/Sportelli

2.7.2 Organi politici

2.7.3 Contatti

2.7.4 Schede informative

2.7.5 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 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;
 - 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), del prezzario regionale delle opere pubbliche, dei procedimenti amministrativi, dell'archivio fotografico e dello sportello cartografico;
 - 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;
 - risposte a domande poste frequentemente (FAQ);
 - rilascio 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 Decreto Legislativo 196/2003 (Tutela della Privacy) 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 i nostri sondaggi periodici, volti 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: <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.

Modalità di trasmissione richieste di accesso

La richiesta di accesso, utilizzando preferibilmente gli appositi moduli, può essere inviata tramite una delle seguenti modalità telematiche, previste dal D.lgs 82/2005 – Codice dell'amministrazione digitale:

- il sistema web Apaci (Amministrazione pubblica aperta a cittadini e imprese), collegandosi a <http://www.regione.toscana.it/apaci> e selezionando come amministrazione destinataria "Regione Toscana Giunta";
- tramite PEC - Posta Elettronica Certificata – all'indirizzo istituzionale di Regione Toscana; regionetoscana@postacert.toscana.it. La richiesta deve arrivare da un indirizzo di posta elettronica certificata.

La richiesta può essere anche presentata di persona o tramite posta elettronica normale o per posta ordinaria ad uno dei seguenti uffici:

- Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) della Giunta regionale situato a Firenze in via di Novoli 26, 50127 Palazzo A, piano terra - telefono Numero Verde 800860070, e-mail urp@regione.toscana.it
- agli uffici regionali competenti alla formazione ed alla tenuta del documento richiesto.

Nel campo Oggetto della comunicazione deve essere specificato la tipologia di accesso richiesto.

In caso di invio per posta ordinaria e per e-mail, la richiesta deve essere accompagnata da un documento d'identità del richiedente.

La richiesta di accesso civico semplice deve essere indirizzata alla responsabile della trasparenza **Antonella Barlacchi** con le modalità sopra descritte o per e-mail a: RPCT@regione.toscana.it o per posta ordinaria a Responsabile della trasparenza - Settore Prevenzione della corruzione, trasparenza, privacy. Sistema documentale e della comunicazione interna - Direzione Organizzazione e sistemi informativi - Regione Toscana - Via di Novoli 26, 50127 Firenze.

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



**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 riportando i risultati nella propria Carta dei Servizi pubblicata sul sito web nelle pagine dedicate all'URP.

Per l'anno 2017 la rilevazione del grado di soddisfazione dei cittadini e di eventuali criticità risulta particolarmente interessante in considerazione del nuovo ruolo amministrativo svolto dalla Regione Toscana in seguito all'entrata in vigore della L.R. 22/2015 che ha restituito alla Regione un maggior contatto diretto con i cittadini in termini di servizi erogati.

Descrizione

Il sondaggio è stato strutturato in 3 aree. La prima è dedicata a rilevare attraverso quali canali e per quali servizi gli utenti si rivolgono all'URP. Nella seconda area si misura il grado di soddisfazione rispetto al lavoro svolto dall'ufficio. Infine vengono raccolti i dati utili a definire il profilo degli utenti.

Il sondaggio è stato proposto agli utenti tramite un questionario online con accesso dalla pagina dell'URP del sito web istituzionale ed è rimasto attivo per 6 mesi.

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

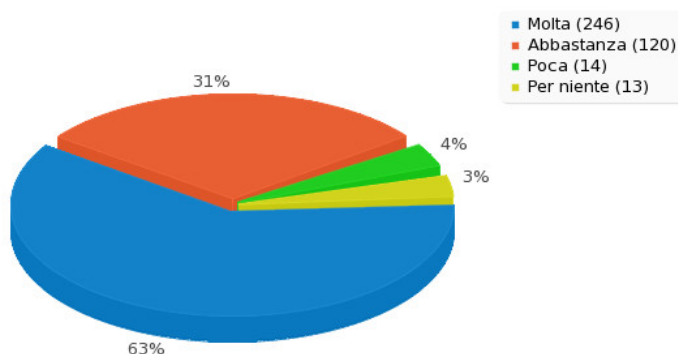
Analisi dei dati rilevati

Le risposte al sondaggio sono state 393 di cui 86 contengono proposte per il miglioramento dell'efficienza e dei servizi (domanda aperta).

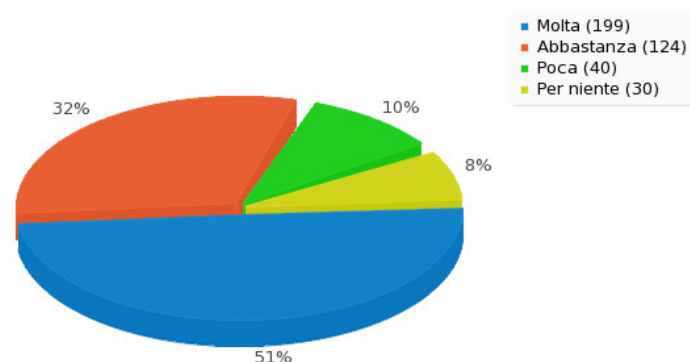
Il sondaggio 2017 evidenzia che l'utente che si rivolge all'URP è, principalmente, un cittadino nella fascia di età 40-60 anni che valuta positivamente l'operato del nostro ufficio a cui indirizza le proprie richieste via mail o per telefono. È interessato ad ottenere informazioni sui servizi della Pubblica Amministrazione, servizi che riguardano principalmente la salute, il lavoro, l'ambiente e il territorio.

Riportiamo alcuni risultati ritenuti significativi:

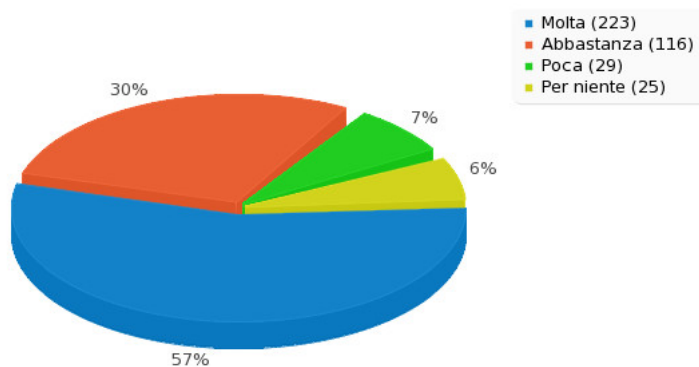
Cortesìa e disponibilità del personale?



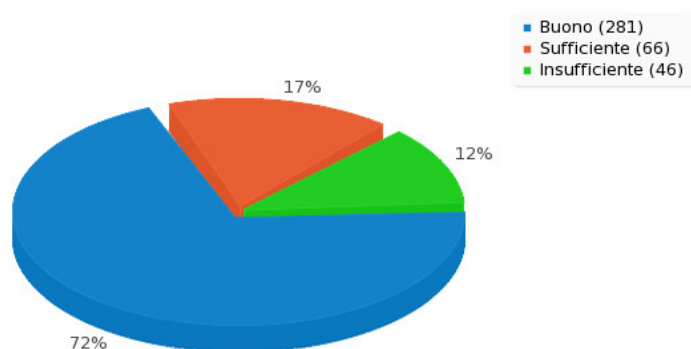
Chiarezza e adeguatezza delle risposte e delle informazioni ricevute rispetto alle aspettative?



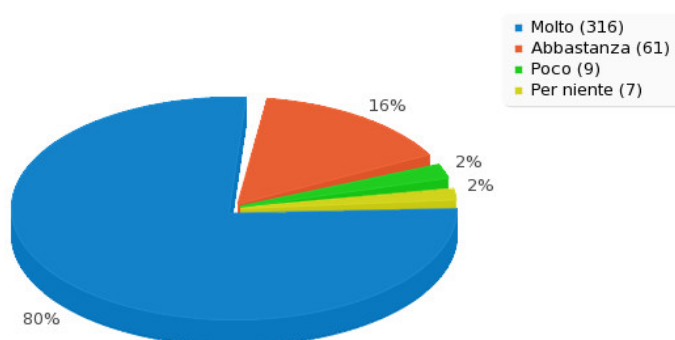
Tempestività della risposta?



In generale, come valuta nel complesso il servizio offerto dall'URP della Regione Toscana?



Quanto ritiene utile che la Regione Toscana disponga di un URP?



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 criticità elencate sono in parte riconducibili alla necessità, 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 può 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 e accesso agli atti.

Modalità di erogazione: Il servizio viene effettuato tramite l'attività di sportello, la posta ordinaria, 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 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 (sì/no)	sì
		ACCESSO ALLA MODULISTICA	Impegno dell'URP a richiedere agli uffici l'aggiornamento semestralmente (sì/no)	sì
	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 COMPETENZA URP	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto (5 gg.lavorativi)/n.totale prestazioni richieste	90%

**STANDARD
QUALITÀ
URP**

Trasparenza	Operatori	IDENTIFICABILITÀ DEL PERSONALE MEDIANTE TARGHETTA O CARTELLINO NEGLI ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	Agevole identificazione con nome ben visibile (si/no)	Si
	Procedure di contatto	PUBBLICAZIONE SUL SITO WEB DELLE INFORMAZIONI RIGUARDANTI LE MODALITÀ DI CONTATTO	Numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
Efficacia	Affidabilità	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
	Compiutezza	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>