



Carta dei Servizi 2022

Sommario

PRESENTAZIONE.....	3
SEDE.....	4
ORARIO DI APERTURA.....	4
PERSONALE DELL'URP.....	5
ATTIVITÀ.....	6
STRUMENTI DI COMUNICAZIONE.....	9
DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI.....	11
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	12
QUALITÀ - OBIETTIVI E STANDARD.....	13
QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION.....	15
QUADRO NORMATIVO.....	19
LA STORIA.....	20
PUBBLICAZIONE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	21

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 indicati 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, di una postazione per la consultazione di banche dati regionali e per l'accesso ai servizi online, 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**; 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: in fase di aggiornamento

ORARIO DI APERTURA

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

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.

PERSONALE DELL'URP

Dirigente
Settore Comunicazione, Cerimoniale ed eventi

Paolo Ciampi

Posizione Organizzativa
URP della Giunta regionale toscana e
Rete degli URP della Toscana

Marica Ugoni Marchetto

Gruppo di lavoro

Sandra Cirri
Silvia Dreoni
Andrea Goi
Paolo Ronzoni
Luca Toccafondi
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.

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.

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.

Postazione per consultazione banche dati regionali e per accesso ai servizi online

- Postazione telematica per la consultazione di banche dati della Regione e di altri soggetti istituzionali della Pubblica Amministrazione e per l'accesso ai servizi online.

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.
- 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.

Attivazione Tessera Sanitaria

Attivazione delle identità digitali SPID Lepida ID

Ricezione e gestione di reclami e segnalazioni

Supporto agli eventi di comunicazione dell'ente

Newsletter e liste di distribuzione

- Gestione delle liste di distribuzione:
urp-toscana@liste.rete.toscana.it,
sindaci-toscana@liste.rete.toscana.it
- Raccolta e redazione delle notizie provenienti dal portale della Rete degli Sportelli informativi della Toscana (invio generalmente mensile).

Sito web dell'URP

- Gestione delle pagine riguardanti l'ufficio
- Aggiornamento delle notizie
- Alimentazione delle banche dati

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.
- Formazione.
- 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.

Banche dati in gestione

- Informazioni URP/Sportelli
- Contatti
- Schede informative
- Segnalazioni
- Catalogo Servizi Regionale
- Sportelli disabilità su portale Toscana Accessibile
- Indici codici identificativi univoci della PA toscana
- Indirizzi mail di Sindaci e URP della PA toscana

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>



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: l'attività di front office è svolta da personale formato e addestrato al contatto con il pubblico. Lo sportello svolge attività di informazione su disposizioni normative, 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:** <http://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 Lepida ID
 - 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 (in corso di pubblicazione);
 - un questionario sulla qualità dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
 - raccolta di risposte a domande poste frequentemente (FAQ) su materie di competenza regionale (in corso di pubblicazione);
 - raccolta della modulistica prodotta dall'Amministrazione regionale (in corso di pubblicazione).
3. **Una postazione internet** a disposizione del cittadino per la consultazione online delle banche dati regionali e 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. **Televisione e strumenti di videoconferenza:** all'interno della saletta dell'URP, allestita per le videoconferenze, sono stati collocati un televisore, una webcam, quattro monitor e un terminale che permettono di collegarsi in multiconferenza ad uso delle Pubbliche Amministrazioni;

STRUMENTI di COMUNICAZIONE

6. **Newsletter:** la newsletter della “Rete degli Sportelli informativi della Toscana” ha cadenza mensile 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 ed enti che vogliono ricevere informazioni nella propria casella di posta elettronica e rimanere aggiornati su quanto avviene in Toscana.
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

L'URP è ufficio preposto ad accogliere le richieste di accesso agli atti. Si occupa di inoltrare le richieste all'ufficio competente curando eventualmente la risposta al cittadino.

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".

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).

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.

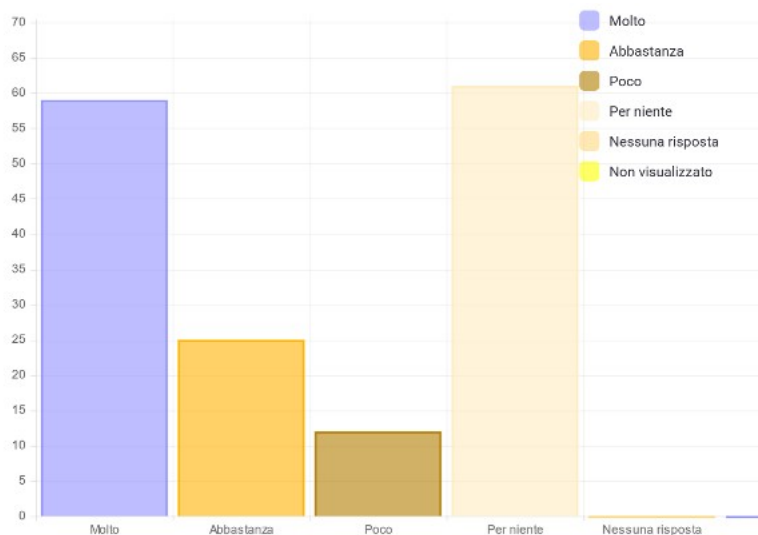
Analisi dei dati rilevati

Il sondaggio 2021 evidenzia che la tipologia di utente che si rivolge all'URP è rimasta costante e cioè si tratta di cittadini adulti (sopra i 35 anni) che valutano complessivamente in modo positivo l'operato dell'ufficio. L'utenza è interessata ad ottenere informazioni sui servizi erogati dalla Regione Toscana e dalla Pubblica Amministrazione, servizi che riguardano principalmente la salute (spesso in relazione emergenza sanitaria relativa al virus SARS Cov 2), il lavoro e la formazione, tasse regionali.

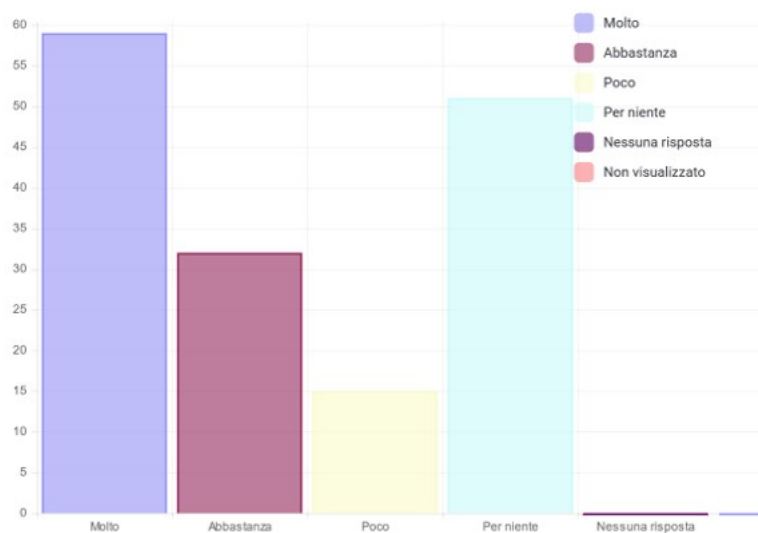
In molti casi i cittadini si sono rivolti all'URP per avere supporto nell'accesso ai servizi online o per ottenere l'attivazione della tessera sanitaria o della propria identità digitale SPID.

Riportiamo alcuni risultati ritenuti significativi:

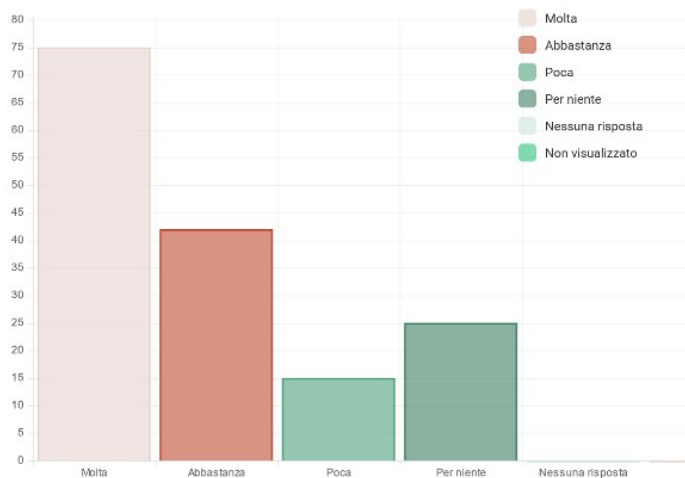
Le risposte ricevute sono state adeguate e chiare?



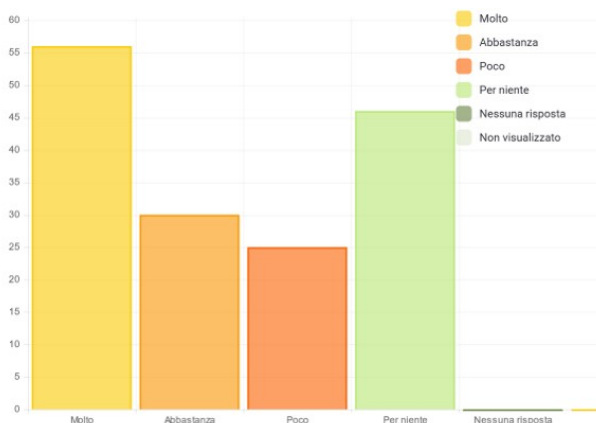
Le risposte sono fornite in tempo utile e corrispondente alle aspettative?



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 emerge complessivamente un buon grado di soddisfazione ma vengono comunque evidenziate criticità e aspetti che, dal punto di vista del cittadino, necessitano di correttivi e azioni volte al miglioramento.

Occorre precisare che i dati raccolti si riferiscono ad un contesto caratterizzato dal perdurare dell'emergenza sanitaria relativa alla diffusione dell'epidemia da virus Sars Cov 2: nel 2021, anno di riferimento del sondaggio. La situazione epidemiologica è stata caratterizzata da forte gravità e ciò ha influito sul rapporto degli utenti con la Pubblica Amministrazione ed in particolare con gli uffici relazioni con il pubblico.

Principali criticità segnalate:

- tempi di attesa eccessivi e maggiore capacità di risposta da parte dell'URP: in generale si chiede una interazione il più possibile rapida e diretta e tempi di risposta ridotti;
- il cittadino rileva talvolta la disponibilità dell'URP ma al tempo stesso la non capacità dell'ufficio di concludere l'interazione con indicazioni chiare e precise per l'utente;
- richiesta incremento servizi digitali e di attività di supporto e facilitazione nei confronti dei cittadini che presentano competenze digitali ridotte;
- Vengono inoltre segnalate carenze relative a specifici servizi erogati dalla Giunta regionale o che rientrano nella competenza organizzativa e di programmazione della Regione: l'URP si occuperà di veicolare ai settori di competenza le varie specifiche segnalazioni.

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 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”**

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.

Attualmente l'URP è impegnato in una ulteriore fase evolutiva, caratterizzata dalla necessità di intervenire nella facilitazione dei cittadini nell'accesso ai servizi online, nella riduzione del digital divide e contribuire alla diffusione della PA digitale, in uno scenario generale che vede la sempre maggiore presenza delle nuove tecnologie 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:

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