



# Carta dei Servizi 2012



## **Sommario**

<u>Presentazione</u>	pag.	<u>3</u>
Quadro normativo	pag.	4
Principi fondamentali	pag.	4
La storia	pag.	<u>5</u>
Sede	pag.	7
Orario di apertura	pag.	7
<u>Organigramma</u>	pag.	8
Qualità	pag.	9
Obiettivi di qualità	pag.	9
<u>Attività</u>	pag.	10
Strumenti	pag.	12
Diritto di accesso agli atti	pag.	14
Questionario di Customer Satisfaction	pag.	15
Standard qualità URP	pag.	17
Pubblicazione e aggiornamento della carta dei servizi	pag.	19



#### 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 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** Il quadro normativo di riferimento per l'elaborazione della presente NORMATIVO 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".

# **FONDAMENTALI**

PRINCIPI I principi fondamentali (dal DPCM 27 gennaio 1994)

#### Eguaglianza e imparzialità

L'URP della Giunta regionale si impegna a rispettare il principio di equaglianza 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 Digs. 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 della Toscana: l'URP della Giunta regionale, insieme alla Rete Telematica Regionale Toscana, come punto di riferimento certo per gli URP degli enti toscani mettendo 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 dell'amministrazione anche all'interno dell'ente.

#### I servizi offerti:

- Ascolto, informazioni e indirizzamento
- Informazioni 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 URP
- Banche dati in gestione

#### Un po' di numeri...:

Circa 18.000 contatti (media annua)

Circa 70 telefonate giornaliere

Più di 500 schede informative inserite

Circa 320 notizie pubblicate su web

Più di 100 richieste di accesso agli atti





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 a 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

Numero Verde per non udenti: 800 881515

Fax: 055-4385150

Email: <u>URP@regione.toscana.it</u>

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

#### ORARI 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)





#### **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

OBIETTIVI DI L'URP della Giunta regionale ha lo scopo di informare la QUALITÀ cittadinanza garantendo l'esercizio del diritto di informazione, di accesso e di partecipazione.

#### I nostri compiti fondamentali:

rivolti e i loro livelli di garanzia.

- 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, posta elettronica e fax);
- 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 delle varie amministrazioni: a tal proposito è attiva la Rete degli URP, un servizio che collega gli URP 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 della Rete degli URP:

http://urp.rete.toscana.it



#### **ATTIVITÀ** Il servizio dell'URP si articola in due ambiti:

- 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, il fax, 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
- 1.2 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



### 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 URP
  - 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 URP
  - 2.6.1 Analisi e progettazione delle funzionalità dell'applicativo
  - 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
- 2.7 Banche dati in gestione
  - 2.7.1 Informazioni URP
  - 2.7.2 Organi politici
  - 2.7.3 Contatti
  - 2.7.4 Schede informative
  - 2.7.5 Classificazione dei procedimenti
  - 2.7.6 Segnalazioni





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, posta elettronica e fax);
  - 2. Il sito internet: <a href="http://www.regione.toscana.it/urp/">http://www.regione.toscana.it/urp/</a> 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 on line e collegamenti a siti socialmente utili;
    - un servizio on line 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 on line 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:
- 6. Newsletter: la newsletter della "Rete degli URP" ha cadenza periodica e raccoglie tutte le news di interesse rilevante provenienti dagli enti del territorio toscano (Regione, Comuni e Province). È un servizio gratuito on line 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 URP" http://urp.rete.toscana.it , compilare l'apposito modulo alla voce "Iscriviti alla newsletter" 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 la password scelta durante la compilazione del modulo di registrazione;
- 7. Questionari on line: 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.





# ACCESSO AGLI diritto

DIRITTO DI I documenti amministrativi regionali sui quali si può esercitare il d'accesso riguardano qualsiasi rappresentazione del ATTI contenuto di atti, anche interni o non relativi a uno specifico procedimento, detenuti da Regione Toscana e concernenti attività di pubblico interesse.

### Il diritto di accesso può essere esercitato presso:

- l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) della Giunta regionale
- direttamente presso gli uffici regionali competenti alla formazione ed alla tenuta del documento richiesto:
- gli archivi di conservazione di Regione Toscana che conservano la documentazione prodotta dalle strutture organizzative dell'ente Regione dalla sua nascita e indicativamente ogni 5 anni raccolgono dagli uffici le pratiche chiuse. Gli archivi di conservazione hanno inoltre un patrimonio storico proveniente da enti soppressi al momento della fondazione della Regione.

Nel caso in cui non sia possibile l'accoglimento immediato della richiesta in via informale, sia per particolare complessità nella ricerca del documento sia per la presenza di controinteressati, il richiedente è invitato a presentare richiesta formale tramite la compilazione dei moduli appositi, per entrambe le modalità di accesso è comunque necessario esibire o inoltrare copia del documento di identità valido del richiedente.

Segnalazioni e reclami, in merito all'esercizio dell'accesso, possono essere inoltrati all'URP della Giunta regionale con le sequenti modalità:

- Presentandosi di persona nell'orario di apertura dell'ufficio;
- Tramite posta ordinaria all'indirizzo dell'ufficio:
- Tramite servizio on line presente nel sito: "Segnalazioni"





### QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION

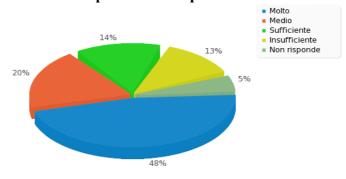
#### "Qualità dell'URP della Giunta regionale toscana"

Il questionario, relativo all'anno **2011**, è diviso in 4 gruppi di domande:

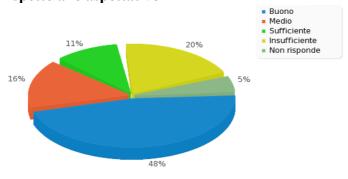
- 1) Tre domande generiche (come è venuto a conoscenza dell'URP, con che frequenza lo consulta , ...)
- 2) Voti alle funzionalità dell'ufficio URP
- 3) Suggerimenti risposte aperte
- 4) "Anagrafica" del compilatore

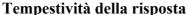
Riportiamo alcuni risultati ritenuti significativi:

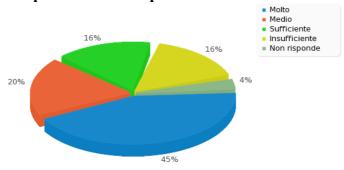
#### Cortesia e disponibilità del personale



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



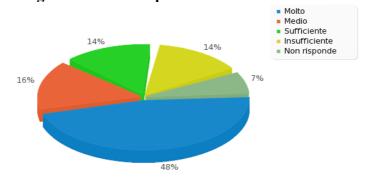




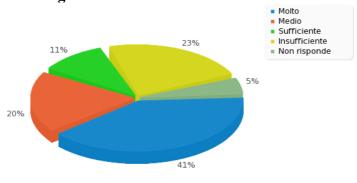


# QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION

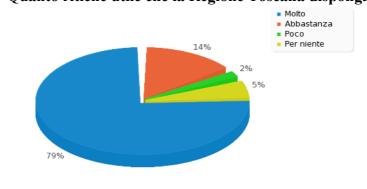
#### Adeguatezza orario apertura ufficio



# 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?



#### Riepilogo delle risposte più significative alle domande aperte:

Qualche difficoltà nel reperire informazioni nel sito web della Regione Toscana;

Richiesta di uso di nuovi strumenti più flessibili e diffusi quali skype e chat:

Difficoltà a contattare telefonicamente i dipendenti della Regione.



### 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, il fax, 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 giomate lavorate	100%
		AMPIEZZA ORARIO DI RICEVIMENTO	Ore di apertura al pubblico/orario dell'ufficio	80%
		DISPONIBILITA' E FACILITÀ D'ACCESSO AL MATERIALE INFORMATIVO	Espositori posti all'interno dell'ufficio (sì/no)	SI
		ACCESSO ALLA MODULISTICA	Impegno dell'URP a richiedere agli uffici l'aggiornamento semestralmente (sì/no)	SI
	Accessibilità multicanale	INFORMAZIONI (WEB) SU COME USUFRUIRE DEL SERVIZIO	Numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
		DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO TRAMITE TELEFONO, FAX, POSTA, E-MAIL, WEB	Numero di richieste evase tramite multicanalità/numero totale di richieste evase	70%
Tempestività	Tempestività	TEMPO MASSIMO FRA LA PRESENTAZIONE DELLA RICHIESTA E L'EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE DI ACCESSO ATTI DI COMPETENZA URP	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto (5 gg.lavorativi)/ n.totale prestazioni richieste	90%



### STANDARD QUALITÀ URP

-	5 13	<del> </del>	<del> </del>	
Trasparenza	Responsabili	PUBBLICAZIONE SUL SITO WEB DELLA INFORMAZIONE RIGUARDANTE IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giomo
	Operatori	IDENTIFICABILITÀ DEL PERSONALE MEDIANTE TARGHETTA O CARTELLINO NEGLI ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	Agevole identificazione con nome e cognome ben visibile (sì/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° reclami presentati a carico del servizio erogato dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico nell'arco dell'anno solare	N. 1 indagine annuale
	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

PUBBLICAZIONE E Ogni anno l'URP si impegna

- a rendere disponibile on line 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: <a href="http://www.regione.toscana.it/urp">http://www.regione.toscana.it/urp</a>