

STANDARD QUALITA 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 lo sportello, 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 SPORTELLLO 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% | |
| | | DISPONIBILITA' 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 ATTI DI COMPETENZA URP | Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto (7 gg.lavorativi)/ n. totale prestazioni richieste | 90% |

| | | | | |
|--------------------|------------------------------|--|--|-----------------------|
| Trasparenza | Responsabili | PUBBLICAZIONE SUL SITO WEB DELLA INFORMAZIONE RIGUARDANTE IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito web | 1 giorno |
| | 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% |