

## **Carta dei servizi Punto Digitale Facile URP Giunta regionale Toscana**

### **Scopo della Carta dei servizi**

Lo scopo della Carta dei servizi del Punto Digitale Facile URP Giunta regionale Toscana è comunicare e descrivere le attività e i servizi che vengono svolti e le relative caratteristiche.

### **Attività e servizi**

Il Punto Digitale Facile URP Giunta regionale Toscana svolge le seguenti attività e servizi:

- Formazione di gruppo e individuale, erogata su prenotazione, per accompagnare i cittadini nell'utilizzo dei servizi online della PA e delle tecnologie e migliorare il loro livello di conoscenza
- Assistenza e supporto ai cittadini da un punto di vista tecnico per l'accesso e l'utilizzo dei servizi online della PA.

### **Attività di formazione**

Sono organizzati corsi di formazione, dall'uso del computer e dello smartphone a corsi per migliorare la conoscenza e la competenza in ambito digitale.

### **Caratteristiche dell'attività di formazione**

I corsi e le attività connesse (esercitazione pratiche o altre attività finalizzate all'apprendimento) sono svolti ed erogati nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali, come da [informativa](#).

I corsi sono svolti in presenza.

### **Servizio di assistenza e supporto all'accesso ai servizi online**

Presso il Punto Digitale Facile URP Giunta regionale Toscana è possibile avere da parte dei facilitatori supporto e assistenza dal punto di vista tecnico di primo livello per accedere ed usufruire dei servizi online della Pubblica Amministrazione; nel caso di problemi tecnici specifici dei singoli servizi che il Punto digitale facile non riesce a risolvere l'utente dovrà rivolgersi al servizio di assistenza tecnica specifico del servizio.

Alcuni esempi di servizi per cui è possibile avere supporto e assistenza

*(L'elenco è redatto a titolo puramente esemplificativo: occorre verificare con l'ufficio in fase di prenotazione l'effettiva possibilità di avere supporto per lo specifico servizio di interesse.)*

Attivazione e uso di SPID e di CNS;  
Uso della CIE;  
Uso dei servizi regionali online;  
Configurazione e uso delle APP regionali;  
Assistenza nell'accesso ai servizi della PA centrale, regionale e locale;  
Creazione profilo di posta elettronica e configurazione per l'autenticazione a più fattori;  
Aggiornamento software e APP dei dispositivi;  
Consultazione banche dati regionali.

### **Caratteristiche del servizio di assistenza e supporto all'accesso ai servizi online:**

Il servizio viene erogato nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali, come da [informativa](#).

I facilitatori del Punto Digitale Facile URP Giunta regionale Toscana aiutano e supportano gli utenti per superare i problemi di accesso ai servizi online erogati dalla Pubblica Amministrazione. Non forniscono supporto per le operazioni specifiche richieste dal servizio (esempio: compilazione di domande, form ecc..) né forniscono chiarimenti normativi o indicazioni procedurali: per tali necessità gli utenti dovranno rapportarsi con gli uffici/enti di riferimento.

L'utente che utilizza il servizio di assistenza e supporto all'accesso ai servizi online solleva il Punto Digitale Facile URP Giunta regionale Toscana da ogni responsabilità relativa alla correttezza e al contenuto delle richieste effettuate tramite i servizi online di interesse.

## **Come accedere ai servizi del Punto Digitale Facile URP Giunta regionale Toscana**

L'accesso alle attività e ai servizi è possibile tramite prenotazione da effettuarsi attraverso i seguenti canali:

Numero Verde: 800860070 (da telefono fisso)

Telefono: 055-4385920 (da cellulare)

email: [urp@regione.toscana.it](mailto:urp@regione.toscana.it)

Il Punto Digitale facile ha sede a Firenze, Via di Novoli 26 – Palazzo A Piano Terra.

## **Chi può accedere ai servizi?**

Tutti possono accedere. I servizi e le attività descritte sono aperti a tutti i cittadini italiani e stranieri, purché maggiorenni. Chi accede ai servizi del Punto Digitale Facile conosce e accetta le condizioni descritti nella presente Carta dei Servizi.