

**Firenze,**

Alle rappresentanze regionali  
toscane degli Ordini Professionali  
e delle Associazioni di categoria

***OGGETTO: Nuovo modello di accoglienza presso gli uffici della Direzione  
Regionale della Toscana***

Gentili Presidenti,

è con piacere che vi informiamo che dal prossimo 15 settembre avvieremo la sperimentazione in ambito regionale di un nuovo modello di accoglienza presso gli uffici operativi dell’Agenzia, per appuntamento. Il sistema tradizionale di accoglienza e ricevimento dei cittadini nei predetti uffici sarà progressivamente sostituito, all’esito della sperimentazione, dall’accesso programmato. Una tale modalità di erogazione dei servizi consentirà, infatti, di evitare code e assembramenti – esigenza particolarmente sentita in questa fase di emergenza sanitaria – e al contempo potrà contribuire al miglioramento della qualità dei servizi offerti.

Negli ultimi anni l’offerta di servizi dell’Agenzia si è già progressivamente spostata sul canale telematico, con l’obiettivo di semplificare gli adempimenti e ridurre i costi indiretti.

In tale prospettiva, la possibilità di rivolgersi agli uffici accedendo agli “sportelli fisici” dovrebbe essere presa in considerazione solo in via residuale, ovvero solo se effettivamente necessario e, comunque, dopo aver prenotato un appuntamento. La trattazione dei casi “a vista”, senza prenotazione, verrà quindi limitata ai soli casi urgenti. Per quanto riguarda la presentazione delle formalità presso i servizi di pubblicità immobiliare restano salve le vigenti disposizioni di legge.

La nuova impostazione del modello di servizio dell’Agenzia sarà accompagnata da una campagna di comunicazione esterna per informare correttamente tutti i soggetti interessati.

La campagna informativa prevede comunicati stampa e interventi informativi sulle principali testate e nelle emittenti radiotelevisive regionali, pubblicazione di news sulle pagine regionali del sito internet dell’Agenzia e aggiornamento delle pagine riservate a ciascun Ufficio territoriale, video esplicativi, *webinar* e incontri online per spiegare e approfondire le nuove modalità organizzative degli uffici, brochure, infografiche, cartelloni, vetrofanie e avvisi al pubblico.

Ciò comporta un approccio totalmente nuovo ai servizi dell’Agenzia che richiederà il coinvolgimento di tutti gli attori.

Nel confidare che tale iniziativa risponda anche alle esigenze di semplificazione e modernizzazione sentite dalle categorie professionali, nonché nel consueto, fattivo spirito di collaborazione, Vi chiediamo di voler promuovere questo nuovo modello di accoglienza diffondendolo tra gli iscritti ed associati, affinché privilegino l’utilizzo delle procedure telematiche, limitando a motivi di necessità e urgenza l’accesso ai servizi di front-office.

Cordiali saluti.

Il Capo Settore (\*)  
(Placido Migliardo)  
*firmato digitalmente*

(\*) Firma su delega del Direttore Regionale della Toscana  
Antonino Di Geronimo – disposizione n. 33/2020 del 04/06/2020

*Un’originale del documento è archiviato presso l’ufficio emittente.*