

Che cos'è la Carta dei servizi?

La Carta dei servizi è il documento con il quale il Comune di Teramo si assume una serie di impegni nei confronti dei propri cittadini circa i servizi, le modalità di erogazione, gli standard di qualità degli stessi, i meccanismi di partecipazione e le modalità di tutela previste per il cittadino stesso.

Non si tratta di una semplice guida, ma è un vero e proprio “patto” con la cittadinanza. Il presente documento può essere considerato una sorta di “contratto” che l'Ente stipula con i suoi cittadini, dichiarando i propri obiettivi, riconoscendo specifici diritti al cittadino stesso, garantendo determinati livelli di qualità, modalità e tempi del servizio e prevedendo eventuali possibilità di reclami.

La Carta dei Servizi è stata introdotta con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 denominata “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.

Con la sua stesura l'Ente cerca di sintonizzarsi sulle aspettative del cittadino in termini di qualità del servizio erogato e stabilisce e formalizza lo standard qualitativo minimo sotto al quale si impegna di non scendere.

La Carta dei servizi è anche un esercizio di trasparenza, infatti attraverso di essa l'Ente comunica senza filtri ai cittadini i propri obiettivi in termini di qualità del servizio.

Il presente documento viene considerato dal Comune di Teramo un traguardo strategico, in quanto: da un lato, è uno strumento di garanzia per i cittadini, che sono i principali interlocutori dell'Ente, e dall'altro è uno strumento per migliorare costantemente il lavoro svolto dal Comune, i servizi offerti e gli obiettivi posti.

La Carta diventa anche un modo per effettuare un'attività di autovalutazione del lavoro svolto da parte dell'Ente e di misurazione dei risultati ottenuti.

Il presente documento deve tendere alla corretta definizione di qualità intesa come rapporto fra la prestazione del servizio offerto e le aspettative del cittadino. In questo senso la Carta si pone dunque due obiettivi:

1. dare garanzie ai cittadini rispetto sia alla soddisfazione delle loro aspettative e sia agli standard minimi di servizio garantito
2. promuovere il miglioramento continuo in termini di attività e risultati raggiunti

In sintesi la Carta dei Servizi è:

- Uno strumento di comunicazione diretto con i cittadini/utenti
- Un impegno dell'Amministrazione nei confronti dei cittadini/utenti
- Uno strumento di tutela degli interessi dei cittadini/utenti
- Un punto di partenza per un miglioramento costante delle proprie performance

Principi fondamentali

I principi ai quali il Comune di Teramo si ispira nell'erogazione dei suoi servizi sono i seguenti:

- **Eguaglianza ed imparzialità:** nell'erogare i propri servizi il Comune di Teramo si impegna a garantire equità di trattamento e valutazione nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzione di razza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche.
- **Efficacia ed efficienza:** l'organizzazione è ispirata a criteri di efficacia ed efficienza ricercando le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee.
- **Trasparenza ed accesso:** viene garantito ai cittadini il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi attraverso un sito web sempre aggiornato (www.comune.teramo.it) e l'URP del Comune sito in Piazza Orsini, 3 a Teramo (Tel. 0861/324200, e-mail: urp@comune.teramo.it).
- **Partecipazione:** il Comune garantisce una partecipazione attiva dei cittadini al fine di migliorare i servizi da esso stesso erogati. Chiunque, infatti, può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami all'URP del Comune di Teramo, oppure tramite il sito web dell'Ente, www.comune.teramo.it, che mette a disposizione degli utenti il servizio di customer satisfaction denominato "Mettiamoci la faccia". Quest'ultimo garantisce un elevato livello di partecipazione del cittadino. Infatti vi è la possibilità di esprimere un giudizio ed eventuali suggerimenti su tutti i servizi/uffici dell'Ente.
- **Continuità:** gli uffici del Comune di Teramo garantiscono la continuità dell'erogazione delle prestazioni di propria competenza durante gli orari di apertura al pubblico, salvo cause di forza maggiore. Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di apertura del servizio saranno comunicate agli utenti mediante:
 - comunicati agli organi di informazione locale
 - sito web del Comune di Teramo
 - profilo Facebook del Comune di Teramo
 - segnaletica negli uffici

Vision

La vision esprime cosa aspira a raggiungere un'amministrazione. Nel caso del Comune di Teramo la vision è semplice, ma estremamente funzionale: tutta l'attività dell'Ente deve tendere verso una significativa evoluzione della macchina comunale, al fine di renderla più snella, veloce, efficiente, efficace e capace di soddisfare i bisogni di tutti i cittadini.

Mission

La Mission definisce lo scopo di un'organizzazione. A tal proposito il Comune di Teramo si pone l'obiettivo di far tendere ogni servizio, attività e decisione verso la soddisfazione della cittadinanza, il rispetto dei suoi diritti e il benessere dell'intera comunità.

Valori

I Valori sono le attitudini, le idee e le politiche al quale i servizi si ispirano e ai quali l'Ente si attiene. I valori del Comune di Teramo sono:

- **Uguaglianza:** implica il rispetto dell'amministrazione dei diritti di ogni cittadino e rifiuta ogni situazione che possa creare discriminazione;
- **Efficienza:** implica il perseguimento da parte dell'Ente della migliore qualità professionale secondo gli standard più avanzati di ciascun settore e profilo di attività lavorativa. Comporta, inoltre, puntualità di adempimento di doveri e obblighi oltre alla ricerca di economicità nelle prestazioni e nei servizi resi.
- **Trasparenza:** implica l'impegno di tutti i dipendenti a fornire le dovute informazioni in modo chiaro, frequente e completo, adottando una comunicazione verbale e scritta di facile e immediata comprensione da parte di tutti i cittadini. Comporta, altresì, la verifica preventiva della veridicità e della ragionevole completezza, oltre che della chiarezza, delle informazioni comunicate all'esterno e all'interno.

Anagrafe, Stato civile e Servizio elettorale

Le attività svolte dall'ufficio riguardano:

- tenuta e gestione, anche in forma meccanizzata, delle anagrafi generali e settoriali della popolazione, incluso il rilascio delle certificazioni anagrafiche e delle carte d'identità;
- censimenti;
- servizio di leva;
- tenuta e gestione, anche in forma meccanizzata, degli atti di Stato Civile, incluso il rilascio delle certificazioni di Stato Civile;
- servizio elettorale;
- servizio autentiche ed atti notori;
- attività amministrative connesse al trasporto salme fuori del territorio comunale;
- rapporti con la TEAM S.p.A. per la gestione, sotto il profilo amministrativo e organizzativo, dei Servizi Cimiteriali.

Orario di apertura al pubblico:

dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:00

Martedì e Giovedì dalle ore 15:30 alle ore 16:30

Sabato dalle ore 8:30 alle ore 12:00 solo per i seguenti servizi:

- Carte d'identità
- Rilascio certificati anagrafici
- Registrazione decessi (dalle ore 8:00 alle ore 14:00)

Domenica e festivo: Turno di reperibilità per registrazione decessi

Informazioni e modulistica disponibile in INTERNET <http://www.comune.teramo.it>

Sede degli uffici: Piazzale San Francesco 64100 Teramo TE Parcheggio Multipiano

I servizi erogati riguardano:

Servizi erogati	Documentazione necessaria	Sede dell'ufficio
Albo giudici popolari	<ul style="list-style-type: none">• Compilazione della modulistica disponibile sul sito dell'Ente, all'URP dell'Ente o presso lo sportello Anagrafe	Front office in Piazzale San Francesco, Parcheggio multipiano
Autenticazione di copia	<ul style="list-style-type: none">• Documento originale in visione;• copia da autenticare• documento di riconoscimento valido	Front office in Piazzale San Francesco, Parcheggio multipiano
Autenticazione di firma	<ul style="list-style-type: none">• Documento di riconoscimento in corso di validità• documentazione da sottoscrivere.	Front office in Piazzale San Francesco, Parcheggio multipiano
Cambio di	<ul style="list-style-type: none">• Copia del documento	Front office in Piazzale San Francesco,

residenza o indirizzo	d'identità del richiedente e delle persone che trasferiscono la residenza unitamente al richiedente.	Parceggio multipiano
Cittadinanza	<ul style="list-style-type: none"> • Come previsto dalla normativa di riferimento 	Front office in Piazzale San Francesco, Parceggio multipiano
Dichiarazione di Morte	<ul style="list-style-type: none"> • Certificato del medico necroscopo • scheda ISTAT debitamente compilata dal medico che accerta il decesso. 	Front office in Piazzale San Francesco, Parceggio multipiano
Dichiarazione di nascita	<ul style="list-style-type: none"> • Attestazione di nascita, rilasciata dal medico o dall'ostetrica che ha assistito al parto; • documento di riconoscimento valido del/dei dichiarante/i (per gli stranieri passaporto e/o carta/permesso di soggiorno) 	Front office in Piazzale San Francesco, Parceggio multipiano
Dichiarazione di trasferimento di residenza all'estero	<ul style="list-style-type: none"> • Copia del documento di riconoscimento del richiedente e delle persone che trasferiscono la residenza unitamente al dichiarante 	Front office in Piazzale San Francesco, Parceggio multipiano
Iscrizione all'albo degli Scrutatori di seggio elettorale	<ul style="list-style-type: none"> • Compilazione della modulistica disponibile sul sito dell'Ente, all'URP dell'Ente o presso lo sportello Anagrafe 	Front office in Piazzale San Francesco, Parceggio multipiano
Iscrizione all'albo dei Presidenti di seggio elettorale	<ul style="list-style-type: none"> • Compilazione della modulistica disponibile sul sito dell'Ente, all'URP dell'Ente o presso lo sportello Anagrafe 	Front office in Piazzale San Francesco, Parceggio multipiano
Matrimonio Civile	<ul style="list-style-type: none"> • Documento di identità valido dei nubendi 	Front office in Piazzale San Francesco, Parceggio multipiano
Matrimonio religioso	<ul style="list-style-type: none"> • Richiesta di pubblicazione rilasciata dal ministro di culto. • Documento di identità valido dei nubendi 	Front office in Piazzale San Francesco, Parceggio multipiano
Passaggi di	<ul style="list-style-type: none"> • Documento d'identità o di 	Front office in Piazzale San Francesco,

proprietà veicoli	riconoscimento in corso di validità dell'interessato. <ul style="list-style-type: none"> • Codice fiscale del venditore e dell'acquirente. • Permesso di soggiorno in originale per cittadino extracomunitario 	Parcheggio multipiano
Rilascio carta d'identità	<ul style="list-style-type: none"> • n. 3 fototessere a colori, recenti ed uguali tra di loro, • la precedente carta d'identità o, in mancanza di questa, un valido documento di riconoscimento. 	Front office in Piazzale San Francesco, Parcheggio multipiano
Rilascio certificati anagrafici	<ul style="list-style-type: none"> • Documento di identità valido 	Front office in Piazzale San Francesco, Parcheggio multipiano

Fattori, Indicatori e Standard di qualità

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

Per misurare la qualità dei servizi erogati dall'Ufficio Anagrafe, Stato civile e Servizio elettorale, la Carta individua un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento.

I fattori considerati sono i seguenti:

- Livello di ricettività
- Accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico
- Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi
- Tempi nell'erogazione dei servizi

Livello di ricettività

L'indicatore utilizzato per misurare il livello di ricettività dell'ufficio Anagrafe, Stato civile e Servizio elettorale è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico. Lo standard di qualità che l'ufficio intende rispettare è il seguente:

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:00

Martedì e Giovedì dalle ore 15:30 alle ore 16:30

Sabato dalle ore 8:30 alle ore 12:00 solo per i seguenti servizi:

- Carte d'identità
- Rilascio certificati anagrafici
- Registrazione decessi (dalle ore 8:00 alle ore 14:00)

Domenica e festivo: Turno di reperibilità per registrazione decessi

Per un totale complessivo 23 ore settimanali di apertura al pubblico.

Tempi nell'erogazione dei servizi

Per misurare il grado di efficienza dei propri servizi, l'Amministrazione ha individuato due tipologie di standard di riferimento: standard generici e standard specifici.

Lo standard generico misura il tempo medio necessario per concludere le pratiche appartenenti ad una particolare tipologia.

Lo standard specifico misura il tempo massimo di conclusione della singola pratica, ovvero la singola prestazione resa a ciascun utente.

Gli standard numerici consentono dunque al cittadino di verificare se gli impegni assunti dall'Amministrazione nella Carta dei Servizi vengono effettivamente rispettati nella pratica lavorativa quotidiana.

Nella Tabella seguente sono elencate le diverse attività e servizi di cui un cittadino può usufruire.

Per ciascuna attività sono indicati:

- l'indicatore scelto per misurare il livello di efficienza del servizio
- gli standard di qualità – generici e specifici – che fissano i livelli di qualità garantiti agli utenti

Servizi erogati	Indicatore scelto	Standard Generico	Standard Specifico
Albo giudici popolari	<ul style="list-style-type: none">• Tempi di iscrizione all'albo	L'aggiornamento viene effettuato negli anni dispari dal 1 aprile al 31 luglio.	L'aggiornamento viene effettuato negli anni dispari dal 1 aprile al 31 luglio.
Autenticazione di copia	<ul style="list-style-type: none">• Tempi necessari per l'autentica	Contestualmente alla richiesta	
Autenticazione di firma	<ul style="list-style-type: none">• Tempi necessari per l'autentica	Contestualmente alla richiesta	
Cambio di residenza o indirizzo	<ul style="list-style-type: none">• Tempi necessari per registrare il cambio di residenza	Entro due giorni dalla presentazione della richiesta	Entro due giorni dalla presentazione della richiesta
Cittadinanza	<ul style="list-style-type: none">• Tempi necessari per ottenere la cittadinanza	Condizionati dall'ottenimento /presentazione di tutta la documentazione necessaria	
Dichiarazione di Morte	<ul style="list-style-type: none">• Tempi necessari per la registrazione	Contestualmente alla richiesta	
Dichiarazione di nascita	<ul style="list-style-type: none">• Tempi necessari per la registrazione	Contestualmente alla richiesta	
Dichiarazione di trasferimento di residenza all'estero	<ul style="list-style-type: none">• Tempi necessari per la definizione	Entro due giorni dalla presentazione della richiesta	Entro due giorni dalla presentazione della richiesta

Iscrizione all'albo degli Scrutatori di seggio elettorale	<ul style="list-style-type: none"> • Tempi necessari per l'iscrizione 	Le domande devono essere presentate all'Ente entro il 30 novembre, mentre vengono esaminate dalla Commissione Elettorale Comunale entro il 15 gennaio di ogni anno	Le domande devono essere presentate all'Ente entro il 30 novembre, mentre vengono esaminate dalla Commissione Elettorale Comunale entro il 15 gennaio di ogni anno
Iscrizione all'albo dei Presidenti di seggio elettorale	<ul style="list-style-type: none"> • Tempi necessari per l'iscrizione 	Le domande devono essere presentate all'Ente entro il 31 ottobre	Le domande devono essere presentate all'Ente entro il 31 ottobre
Passaggi di proprietà veicoli	<ul style="list-style-type: none"> • Tempi necessari per la registrazione del passaggio di proprietà del veicolo 	Immediato alla richiesta del cittadino	
Rilascio carta d'identità	<ul style="list-style-type: none"> • Tempi necessari per il rilascio 	Contestualmente alla richiesta	
Rilascio certificati anagrafici	<ul style="list-style-type: none"> • Tempi necessari per il rilascio 	Contestualmente alla richiesta, mentre gli estratti di stato civile di solito vengono rilasciati entro 5 giorni dalla richiesta	
Certificati storici	<ul style="list-style-type: none"> • Tempi necessari per il rilascio 	Per i certificati storici precedenti al 31/12/2004 il rilascio avviene entro 10 giorni dalla richiesta	

Accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico

Gli indicatori individuati per misurare l'accessibilità e la funzionalità degli ambienti e degli spazi destinati al ricevimento e all'attesa dei cittadini sono i seguenti:

Fattore di qualità	Indicatore	Standard di qualità
Accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al	Sale di attesa	Presenza di una sala di attesa con sedie e spazio sufficiente per il rispetto della privacy

ricevimento del pubblico	Segnaletica informativa	Presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna
	Informazioni di pubblica Utilità	Monitor

Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi

Le fonti di informazioni si suddividono in tre tipologie:

- L'URP del Comune sito in P.zza Orsini, 3 a Teramo, che fornisce informazioni di primo livello a riguardo dei servizi erogati dall'Ente;
- L'ufficio Anagrafe, Stato civile e Servizio elettorale, sito a Piazzale San Francesco che eroga informazioni di secondo livello e i servizi stessi;
- Il sito web del Comune di Teramo www.comune.teramo.it che è costantemente aggiornato.

La voce dei cittadini

Per il Comune di Teramo è molto importante ascoltare le esigenze dei cittadini al fine di rimodulare i servizi erogati sulla base dei loro bisogni. A tal fine l'Ente si è dotato di strumenti e canali di ascolto. Tra questi:

- L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ubicato a Piazza Orsini, 3 a Teramo e aperto dal Lunedì al Sabato dalle 9.00 alle 13.00. Nell'ufficio sopraindicato è possibile segnalare eventuali suggerimenti per migliorare i servizi e rendere più efficiente l'amministrazione comunale. Inoltre è possibile effettuare delle segnalazioni circa il malfunzionamento dell'Ente o gli interventi di manutenzione da eseguire sul territorio comunale. Il numero di telefono dell'ufficio è 0861/324200.
- Il sito del Comune di Teramo www.comune.teramo.it presenta la possibilità sia di mettersi in contatto con tutto il personale dell'Ente, grazie agli strumenti "Scrivi al Comune", "Contatti" e "Rubrica del personale", sia di effettuare delle operazioni di customer satisfaction grazie all'iniziativa "Mettiamoci la faccia". Tramite questo strumento è possibile esprimere il proprio giudizio su un ufficio, su un servizio o sul sito web utilizzando le faccine di colore verde, per un giudizio positivo, giallo, per un giudizio sufficiente e rosso, per un giudizio negativo. Oltre il giudizio, in caso di faccina rossa, si può esprimere anche la motivazione di tale insoddisfazione.