

## ***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](http://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](mailto: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](http://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.

## **Attività sociali Politiche Giovanili - Volontariato - Servizio Civile - archivio generale e protocollo**

### **Le attività svolte dall'ufficio riguardano:**

- pianificazione e gestione degli interventi comunali in materia di politiche sociali, assistenza in genere, incluse le attività trasferite e delegate ai sensi del D.P.R. 616/1977 (assistenza di minori ed anziani, assistenza economica agli indigenti etc.).
- promozione e coordinamento del volontariato e delle iniziative per i giovani;
- gestione del servizio civile di competenza comunale;
- imprenditoria giovanile e problemi occupazionali;
- sportello per gli immigrati;
- gestione dell'Ufficio Protocollo, dell'Archivio Generale e dell'Albo Pretorio e dei relativi processi di digitalizzazione;
- gestione processi informatizzati relativi alla struttura organizzativa dell'Ente;
- coordinamento dell'Ufficio Messaggi notificatori;
- gestione amministrativa dei rapporti con gli Uffici Giudiziari relativamente ai servizi che il Comune è tenuto ad assicurare;
- gestione del centralino del Comune.

### **Orario di apertura al pubblico:**

Ufficio Attività Sociali:

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 11:00 alle ore 13:00

Martedì e Giovedì dalle ore 16:00 alle ore 17:00 - su appuntamento

Ufficio Protocollo:

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8:30 alle ore 13:00

Martedì e Giovedì dalle ore 16:00 alle ore 17:00

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

**Sede degli uffici:** Via Gabriele D'Annunzio, 120 64100 Teramo TE

### **I servizi erogati riguardano:**

<b>Servizi erogati</b>	<b>Documentazione necessaria</b>	<b>Sede dell'ufficio</b>
Adozione nazionale ed internazionale	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diversi in base alla specificità della casistica</li></ul>	Via G. D'Annunzio 120, Teramo
Affido familiare	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diversi in base alla specificità della casistica</li></ul>	Via G. D'Annunzio 120, Teramo
Ammissione al bonus energia elettrica/gas S.G.A.T.E. (Sistema di Gestione delle Agevolazioni sulle Tariffe Elettriche)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Certificazione ISEE;</li><li>• documentazione attestante la titolarità del contratto di fornitura;</li><li>• copia del documento d'identità del richiedente.</li></ul>	Via G. D'Annunzio 120, Teramo

Assegno al nucleo familiare con 3 o più minori a carico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modello ISEE</li> </ul>	Via G. D'Annunzio 120, Teramo
Assegno di maternità per madri non lavoratrici	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modello ISEE</li> </ul>	Via G. D'Annunzio 120, Teramo
Assistenza domiciliare disabili	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificazione della commissione medico-legale di disabilità grave ai sensi della L.104/1992;</li> <li>• certificazione ISEE;</li> <li>• altro in base alla specificità della casistica</li> </ul>	Via G. D'Annunzio 120, Teramo
Assistenza Domiciliare Minori	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversi in base alla specificità della casistica ed al Piano Educativo Individualizzato per ogni minore</li> </ul>	Via G. D'Annunzio 120, Teramo
Assistenza Educativa Specialistica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversi in base alla specificità del caso</li> </ul>	Via G. D'Annunzio 120, Teramo
Colonia Marina	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modello ISEE</li> </ul>	Via G. D'Annunzio 120, Teramo
Integrazione Rette Strutture residenziali (R.a. o R.s.a.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modello ISEE;</li> <li>• diversi in base alla specificità del caso</li> </ul>	Via G. D'Annunzio 120, Teramo
Modello ISEE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stato di famiglia;</li> <li>• codice fiscale;</li> <li>• denuncia dei redditi per ogni componente della famiglia o in mancanza di quest'ultima si può presentare il CUD insieme alla rendita catastale;</li> <li>• contratto d'affitto se si vive in affitto;</li> <li>• quota residua del mutuo (se si tratta di una prima casa acquistata accendendo un mutuo).</li> </ul>	Via G. D'Annunzio 120, Teramo
Piano di zona 2011-2013		Via G. D'Annunzio 120, Teramo
Piano Locale per la Non Autosufficienza (PLNA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversi in base alla specificità del caso</li> </ul>	Via G. D'Annunzio 120, Teramo
Pratiche online		Via della Banca, 2 Teramo
Servizio Assistenza Domiciliare anziani (SAD)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversi in base alla specificità del caso;</li> <li>• certificazione ISEE;</li> <li>• documentazione sanitaria o simili.</li> </ul>	Via G. D'Annunzio 120, Teramo
Servizio assistenza economica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversi in base alla specificità della casistica trattata</li> </ul>	Via G. D'Annunzio 120, Teramo
Servizio Sociale Professionale (S.S.P.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversi in base alla specificità del caso ed all'area di intervento</li> </ul>	Via G. D'Annunzio 120, Teramo
Servizio Sociale Professionale (S.S.P.) Area Minori – Nucleo Tutela	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversi in base alla specificità della casistica e della tipologia dell'intervento/processo di aiuto</li> </ul>	Via G. D'Annunzio

Minori	individualizzato	120, Teramo
Telesoccorso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diversi in base alla specificità del caso</li> </ul>	Via G. D'Annunzio 120, Teramo
Teramo città in....super.....abile	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentazione sanitaria;</li> <li>Certificazione di disabilità in situazione di gravità;</li> <li>Modello ISEE</li> </ul>	Via G. D'Annunzio 120, Teramo

## **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 l'ufficio 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 è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico. Gli standard di qualità che l'ufficio intende rispettare è il seguente:

### **Ufficio Attività Sociali:**

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 11:00 alle ore 13:00

Martedì e Giovedì dalle ore 16:00 alle ore 17:00 - su appuntamento

### **Ufficio Protocollo**

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8:30 alle ore 13:00

Martedì e Giovedì dalle ore 16:00 alle ore 17:00

Per un totale complessivo di 12 ore settimanali di apertura al pubblico dell'Ufficio Attività Sociali.

Per un totale complessivo di 24 ore e 30 minuti settimanali di apertura al pubblico dell'Ufficio Protocollo.

### *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

<b>Servizi erogati</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard generico</b>	<b>Standard specifico</b>
Ammissione al bonus energia elettrica/gas S.G.A.T.E. (Sistema di Gestione delle Agevolazioni sulle Tariffe Elettriche)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempi necessari per l'istruzione del procedimento</li> </ul>	Entro 30 giorni	Entro 30 giorni
Assegno al nucleo familiare con 3 o più minori a carico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempi necessari per l'istruzione del procedimento</li> </ul>	Entro 30 giorni	Entro 30 giorni
Assegno di maternità per madri non lavoratrici	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempi necessari per l'istruzione del procedimento</li> </ul>	Entro 30 giorni	Entro 30 giorni
Assistenza domiciliare disabili	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempi necessari per l'istruzione della richiesta</li> </ul>	Entro 30 giorni	Entro 30 giorni
Assistenza Domiciliare Minori	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempi necessari per l'istruzione della richiesta</li> </ul>	Entro 30 giorni	Entro 30 giorni
Assistenza Educativa Specialistica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempi necessari per l'istruzione della richiesta</li> </ul>	Entro 30 giorni	Entro 30 giorni
Colonia Marina	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempi necessari per l'istruzione della richiesta</li> </ul>	<b>Tempi di scadenza fissati dal bando comunale</b>	<b>Tempi di scadenza fissati dal bando comunale</b>
Integrazione Rette Strutture residenziali (R.a. o R.s.a.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempi necessari per l'istruzione della richiesta</li> </ul>	Entro 30 giorni	Entro 30 giorni
Modello ISEE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempi necessari per l'istruzione della richiesta</li> </ul>	Rilascio immediato	Entro 30 giorni
Piano Locale per la Non Autosufficienza (PLNA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempi necessari per l'istruzione della richiesta</li> </ul>	Scadenza annuale e per la riproposizione la tempistica è fissata dalla Regione	Scadenza annuale e per la riproposizione la tempistica è fissata dalla Regione
Pratiche online	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempi necessari</li> </ul>	Immediati	

	per visualizzare il tracking della pratica		
Servizio Assistenza Domiciliare anziani (SAD)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempi necessari per l'istruzione della richiesta</li> </ul>	Entro 30 giorni	Entro 30 giorni
Servizio assistenza economica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempi necessari per l'istruzione della richiesta</li> </ul>	Entro 30 giorni	Entro 30 giorni
Servizio Sociale Professionale (S.S.P.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempi necessari per l'istruzione della richiesta</li> </ul>	Entro 30 giorni	Entro 30 giorni
Servizio Sociale Professionale (S.S.P.) Area Minori – Nucleo Tutela Minori	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempi necessari per l'istruzione della richiesta</li> </ul>	Entro 30 giorni	Entro 30 giorni
Telesoccorso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempi necessari per l'istruzione della richiesta</li> </ul>	Entro 30 giorni	Entro 30 giorni
Teramo città in....super.....abile	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempi necessari per l'istruzione della richiesta</li> </ul>	Entro 30 giorni	Entro 30 giorni

### *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 utenti sono i seguenti:

<b>Fattore di qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico	Segnaletica informativa	Presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna
	Sale di attesa	Presenza di una sala di attesa con sedie e spazio sufficiente per il rispetto della privacy
	Percorsi dedicati per categorie svantaggiate	Presenti
	Supporti per la distribuzione di materiale di pubblica utilità	Presenti



	Servizi igienici	Presenti
	Ambiente riservato per i colloqui	Presenti
	N. 2 borsisti di incarico dalla ASL con mansioni di orientamento all'utenza e front office	Presenti
	Ragazzi attinti dalle graduatorie del servizio civile con mansioni di orientamento dell'utenza	Presenti
	Spazio neutro: stanza dove gli operatori professionali supervisionano gli incontri protetti con i minori	Presenti

*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 Attività Sociali, sito in via D'Annunzio, 120 e l'ufficio Protocollo, sito in via della Banca, 2 a Teramo che entrambi erogano informazioni di secondo livello e i servizi stessi ;
- Il sito web del Comune di Teramo [www.comune.teramo.it](http://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](http://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.