

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.

Urbanistica e gestione del territorio

Le attività svolte dall'ufficio riguardano:

- formazione e gestione del Piano regolatore Generale, del Piano strategico, del Piano Integrato di Sviluppo Urbano sostenibile (PISU), dei Piani di settori (Piano dei servizi, Piano Urbano della Mobilità, etc..) del Piano di zonazione e risanamento acustico, della Pianificazione ambientale e paesaggistica, e loro varianti con relativa normativa e regolamentazione attuativa;
- formazione dei Piani Urbanistici attuativi di iniziativa pubblica e/o privata per Piani di recupero, Piani particolareggiati esecutivi, Piani per l'edilizia economica e popolare, Piani di lottizzazione, Piani per gli Insediamenti Produttivi P.I.P.;
- Programmi Integrati di Intervento, Programmi Integrati di Riqualificazione Urbanistica, Edilizia e Ambientale, Programmi di recupero Urbano, Contratti di Quartiere;
- Progetti di Riqualificazione Urbana e Centro Storico, valutazione ambientale (VAS - VIA) su progetti, programmi e piani dell'Amministrazione;
- implementazione e gestione del Sistema informativo territoriale con:
- analisi ed elaborazione dati, indagini sui fabbisogni di insediamenti residenziali produttivi, direzionali e servizi;
- controllo e verifica delle informazioni cartografiche, delle tavole catastali e del C.T.R.;
- predisposizione redazione cartografica tematica e dell'assetto normativo del territorio;
- gestione archivi e mappe informatiche;
- consulenze urbanistiche;
- elaborazione ed aggiornamento della cartografia tematica;
- acquisizione, gestione ed analisi dei dati ambientali e territoriali attraverso un sistema informatizzato;
- costruzione dei Quadri Conoscitivi relativi al sistema naturalistico-ambientale, al sistema insediativo ed al sistema infrastrutturale e relazionale sul territorio comunale e definizione degli elementi di valore e quelli di criticità;
- definizione dei Quadri Previsivi che raccolgono gli esiti della pianificazione strategica e definiscono l'attività di governance del comune;
- definizione, sulla base dei suddetti Quadri, dei protocolli per la valutazione di compatibilità e di coerenza degli assetti e degli interventi proposti, in riferimento alle proposte ed ipotesi di pianificazione territoriale attraverso le diverse tipologie di Programmi Complessi e di programmazione delle OO.PP. all'interno del Piano Triennale;
- rilascio dei certificati di destinazione urbanistica (C.D.U.);
- espletamento delle funzioni di subdelega (L.R. n. 2/2003) per il rilascio delle autorizzazioni paesaggistiche;
- ufficio cave e torbiere di cui alla L.R. 26.7.1983, n.54.

Orario di apertura al pubblico:

Lunedì e Venerdì dalle ore 11:00 alle ore 13:00

Martedì e Giovedì dalle ore 16:00 alle ore 17:30

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

Sede degli uffici: Piazza Martiri della Libertà, 3 - 64100 Teramo TE – II Piano

I servizi erogati riguardano:

Servizi erogati	Documentazione necessaria	Sede dell'ufficio
Autorizzazione paesaggistica	<p>Istanza in carta legale con allegate:</p> <ul style="list-style-type: none">• Dichiarazione resa dal progettista sulla presenza di vincoli sovraordinati;• specifica tavola che riassume la presenza o meno dei vincoli sovraordinati;• relazione tecnico illustrativa dei lavori da eseguire, contemplante anche i materiali di finitura;• relazione Paesaggistica redatta in attuazione del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 12/12/2005 con le semplificazioni approvate in data 03/10/2006 dalla Regione Abruzzo e dalla Direzione Regionale BB. CC. e PP. dell'Abruzzo (scaricabile dal sito della Regione Abruzzo Ambiente e Territorio Tutela del Paesaggio – Normativa Regionale – Relazione Paesaggistica D.P.C.M. 12/12/2005); corografia della zona interessata dall'opera in scala compresa tra 1:10.000 e 1:25.000;• planimetria Catastale recante l'indicazione delle particelle interessate dalle opere in autorizzazione;• stralcio Planimetrico dello strumento Urbanistico Vigente, con legenda;• stralcio del Piano Regionale Paesistico in cui è indicata la localizzazione dell'intervento e relative Norme Tecniche Coordinate;• grafici rappresentativi, orientati e quotati, dello stato di fatto e dello stato di progetto dell'opera da autorizzare, in cui si evidenzia, eventualmente sia opera già esistente, il raffronto tra ante e post operam, completi di piante, prospetti e sezioni significative in scala adeguata alla comprensione dell'intervento proposto;• ampia documentazione fotografica	Piazza Martiri, 3 - II Piano

	in originale anche in formato digitale, firmata e datata, in duplice copia dell'area in oggetto dell'intervento e/o fotoinserimento dell'intervento nell'ambito di localizzazione, con visioni panoramiche dell'area con l'indicazione dei punti di vista principali di maggiore frequenza pubblica (es. strade, belvedere, rocche ecc.).	
Certificato di destinazione urbanistica	<ul style="list-style-type: none"> Istanza in carta legale (bollo da Euro 14,62) con allegata la planimetria catastale in scala 1:1000 o 1:2000 con evidenziate le particelle oggetto di richiesta. 	Piazza Martiri, 3 - II Piano
Correzione errori materiali graficismo scarpate morfologiche PAI	<ul style="list-style-type: none"> Proprietà o disponibilità del terreno interessato dal graficismo del vincolo scarpata. 	Piazza Martiri, 3 - II Piano
Deposito tipo di frazionamento	<ul style="list-style-type: none"> Istanza in carta semplice con allegate n.3 copie dell'elaborato scaturente dall'applicativo catastale PREGEO 	Piazza Martiri, 3 - II Piano
Piano Regolatore Generale (P.R.G.)		Piazza Martiri, 3 - II Piano
Proposte modifiche di perimetrazione e/o classe pericolosità aree PAI	<ul style="list-style-type: none"> Istanza in carta legale di riduzioni delle perimetrazioni e delle classi di pericolosità, corredata da idoneo studio geologico recante la proposta di modifica. 	Piazza Martiri, 3 - II Piano

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:

Lunedì e Venerdì dalle ore 11:00 alle ore 13:00
 Martedì e Giovedì dalle ore 16:00 alle ore 17:30

Per un totale complessivo di 7 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	Standard generico	Standard specifico
Autorizzazione paesaggistica	<ul style="list-style-type: none"> • Tempi necessari per il rilascio dell'autorizzazione paesaggistica 	Tempo massimo 120 giorni.	Tempo massimo 120 giorni.
Certificato di destinazione urbanistica	<ul style="list-style-type: none"> • Tempi necessari per il rilascio del certificato 	Tempo massimo 30 giorni.	Tempo massimo 30 giorni.
Correzione errori materiali graficismo scarpate morfologiche PAI	<ul style="list-style-type: none"> • Tempi necessari per la correzione 	Tempi amministrativi comunali per il recepimento giuntale e consigliare max 90 giorni. N.B: La durata dell'intero procedimento, essendo atto conseguente a parere della competente Autorità	Tempi amministrativi comunali per il recepimento giuntale e consigliare max 90 giorni. N.B: La durata dell'intero procedimento, essendo atto conseguente a parere della competente Autorità

		di Bacino Regionale ed inerendo una problematica di sicurezza, dipende dai tempi di risposta della Regione in relazione alle analisi documentali, ai sopralluoghi ed ogni atto legato all'effettivo accertamento dell'eventuale possibilità di modifica del graficismo di scarpata.	di Bacino Regionale ed inerendo una problematica di sicurezza, dipende dai tempi di risposta della Regione in relazione alle analisi documentali, ai sopralluoghi ed ogni atto legato all'effettivo accertamento dell'eventuale possibilità di modifica del graficismo di scarpata.
Deposito tipo di frazionamento	<ul style="list-style-type: none"> • Tempi necessari per l'apposizione del visto comunale 	Tempo medio 7 giorni	Tempo massimo 30 giorni
Proposte modifiche di perimetrazione e/o classe pericolosità aree PAI	<ul style="list-style-type: none"> • Tempi necessari per l'accoglimento delle proposte 	<p>Tempi amministrativi comunali per il recepimento consigliare max 90 giorni.</p> <p>N.B: La durata dell'intero procedimento, essendo atto conseguente a parere vincolante della competente Autorità di Bacino Regionale, inerente anche la variante al Piano di Assetto, ed inerendo una problematica di sicurezza, dipende dai tempi di risposta della Regione in relazione alle analisi documentali, ai sopralluoghi ed ogni atto legato all'effettivo</p>	<p>Tempi amministrativi comunali per il recepimento consigliare max 90 giorni.</p> <p>N.B: La durata dell'intero procedimento, essendo atto conseguente a parere vincolante della competente Autorità di Bacino Regionale, inerente anche la variante al Piano di Assetto, ed inerendo una problematica di sicurezza, dipende dai tempi di risposta della Regione in relazione alle analisi documentali, ai sopralluoghi ed ogni atto legato all'effettivo</p>

		accertamento dell'eventuale possibilità di modifica delle perimetrazioni e delle classi di pericolosità.	accertamento dell'eventuale possibilità di modifica delle perimetrazioni e delle classi di pericolosità.
--	--	--	--

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:

Fattore di qualità	Indicatore	Standard di qualità
Accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico	Segnaletica informativa	Presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna

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 che è sito in P.zza Martiri della Libertà, 3 a Teramo, 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.