

## ***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.

## **Viabilità, circolazione e servizi connessi**

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

- pianificazione, progettazione, direzione lavori delle opere di urbanizzazione aventi ad oggetto le strade e la pubblica illuminazione ed opere idriche ed idrauliche di competenza comunale;
- pianificazione, progettazione, direzione lavori della loro manutenzione;
- progettazione, direzione lavori e controllo delle opere stradali e di pubblica illuminazione relative a piani PEEP e PIP fino al loro completo collaudo in coordinamento con le competenti Sezioni del Settore 4°;
- esame e verifiche, d'intesa con la Sezione 5.1, dei progetti di urbanizzazione primaria dei Piani attuativi e programmi di altra natura di iniziativa privata, relativamente alle opere di competenze della Sezione;
- coordinamento e gestione dei rapporti tra Comune e il gestore delle reti fognanti "ATO";
- pianificazione, organizzazione e gestione, anche sotto il profilo tecnico amministrativo, della mobilità urbana, della segnaletica, dei parcheggi, del traffico e dei trasporti pubblici, monitoraggio del traffico e costituzione banca dati, pubblicità stradale;
- autorizzazioni inerenti l'installazione di targhe, insegne pubblicitarie e tende, previa acquisizione di parere dal Settore 4° in caso di installazioni ricadenti nel centro storico;
- occupazioni di suolo pubblico;
- servizi di trasporto pubblico, servizi di piazza e noleggio da rimessa;
- Ufficio Protezione Civile di competenza comunale e squadre di pronto intervento;
- Gestione pratiche danni causati dal terremoto

### **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

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

<b>Servizi erogati</b>	<b>Documentazione necessaria</b>	<b>Sede dell'ufficio</b>
Richiesta di autorizzazione allo scarico delle acque meteoriche	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planimetria generale della zona in scala 1:2000, con indicata la delimitazione della proprietà e il passaggio della fognatura comunale, in duplice copia;</li><li>• planimetria dell'area di proprietà in scala 1:200, con indicati i tracciati fognanti acque nere e meteoriche, il punto di allaccio alla fogna comunale e</li></ul>	Piazza Martiri, 3 - IV Piano

	<p>l'ubicazione del pozzetto di campionamento, in duplice copia;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• disegni esecutivi degli impianti fognari da realizzare, in duplice copia;</li> <li>• profilo della condotta di allaccio al collettore fognante comunale con evidenziata la linea piezometrica, al fine di verificare se l'impianto progettato tuteli, o meno, la Ditta richiedente da eventuali rigurgiti in caso di deflusso a tubo pieno e/o di occlusione totale della fognatura comunale, in duplice copia;</li> <li>• concessione edilizia o titolo abilitativi dell'insediamento in argomento priva dei relativi elaborati grafici, in unica copia;</li> <li>• relazione tecnica dettagliata, in duplice copia;</li> <li>• ricevuta di un versamento di € 51,65 (per gli insediamenti civili) o € 129,11 (per gli insediamenti commerciali, artigianali, produttivi) sul c.c. postale N.° 10134641, intestato a Comune di Teramo - Tesoreria Comunale, indicando quale causale: "Diritti di Istruttoria per allaccio fognante";</li> </ul>	
<p>Richiesta di autorizzazione di passo carrabile</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborato progettuale, debitamente quotato, della zona con evidenziata l'ubicazione dell'accesso veicolare, a firma di tecnico abilitato, con stralcio aerofotogrammetrico (scala 1:1.000), stralcio PRG (scala 1:2.000), stralcio catastale (scala 1: 1.000/2.000), piante, prospetti e sezioni trasversale e longitudinale (scala 1:100);</li> <li>• documentazione fotografica dello stato attuale dei luoghi;</li> <li>• attestazione di versamento di € 5,32 effettuato sul c/c n. 10134641 intestato a "Comune di Teramo - Tesoreria Comunale" - Causale "Diritti di sopralluogo".</li> </ul>	<p>Piazza Martiri, 3 - IV Piano</p>

<p>Richiesta di autorizzazione per occupazione di suolo pubblico con dissuasori di sosta</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia fotostatica di documento d'identità del richiedente;</li> <li>• planimetria con evidenziata la zona da occupare e il numero di dissuasori da installare;</li> <li>• attestazione di versamento di € 5,32 effettuato sul c/c n. 10134641 intestato a "Comune di Teramo - Tesoreria Comunale" - Causale "Diritti di sopralluogo"</li> </ul>	<p>Piazza Martiri, 3 - IV Piano</p>
<p>Richiesta di autorizzazione per occupazione di suolo pubblico con vasi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia fotostatica di documento d'identità del richiedente;</li> <li>• planimetria con evidenziata la zona da occupare e il numero di vasi da installare;</li> <li>• attestazione di versamento di € 5,32 effettuato sul c/c n. 10134641 intestato a "Comune di Teramo - Tesoreria Comunale" - Causale "Diritti di sopralluogo"</li> </ul>	<p>Piazza Martiri, 3 - IV Piano</p>
<p>Richiesta di autorizzazione per occupazione di suolo pubblico per lavori edili</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia del documento di identità del richiedente;</li> <li>• planimetria con evidenziata la zona da occupare;</li> <li>• copia dell'autorizzazione all'esecuzione dei lavori</li> </ul>	<p>Piazza Martiri, 3 - IV Piano</p>
<p>Richiesta di autorizzazione per occupazione di suolo pubblico per manifestazioni, mostre ecc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia fotostatica di documento d'identità del richiedente;</li> <li>• planimetria con evidenziata la zona da occupare;</li> <li>• attestazione di versamento di Euro 5,32 sul c/c. 10134641 intestato a "Comune di Teramo - Tesoreria Comunale", Causale "Diritti di sopralluogo"</li> </ul>	<p>Piazza Martiri, 3 - IV Piano</p>
<p>Richiesta di autorizzazione per rottura di sede stradale/suolo pubblico</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia fotostatica di documento d'identità del richiedente;</li> <li>• planimetria con evidenziata la zona da occupare e da rompere;</li> <li>• se trattasi di allaccio alla fognatura comunale, allegare copia dell'autorizzazione della Ruzzo Servizi S.p.A.</li> </ul>	<p>Piazza Martiri, 3 - IV Piano</p>
<p>Richiesta di</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planimetria, in scala</li> </ul>	<p>Piazza Martiri, 3</p>

<p>autorizzazione/regolarizzazione di passo carrabile</p>	<p>1:200/500/1000/2000 e debitamente quotata, della zona con evidenziata l'ubicazione dell'accesso veicolare, ove devono essere evidenziate le condizioni di cui all'art. 46 del D.P.R. 16.12.92, n. 495;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• documentazione fotografica dello stato attuale dell'accesso;</li> <li>• attestazione di versamento di € 30,32 effettuato sul c/c n. 10134641 intestato a "Comune di Teramo - Tesoreria Comunale" - Causale "Diritti di sopralluogo e di istruttoria";</li> <li>• attestazione dei versamenti del canone (COSAP) 2010 e 2011 come autodeterminato ed effettuato con l'apposito bollettino allegato al presente modulo</li> </ul>	<p>- IV Piano</p>
<p>Richiesta di rilascio del contrassegno invalidi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia fotostatica di documento d'identità del richiedente;</li> <li>• certificazione medica rilasciata dall'Ufficio Medico Legale Sicurezza Sociale della A.S.L. di Teramo dalla quale risulti che nella visita medica è stato espressamente accertato che la persona richiedente abbia effettive capacità di deambulazione sensibilmente ridotte;</li> <li>• n.2 foto formato tessera</li> </ul>	<p>Piazza Martiri, 3 - IV Piano</p>
<p>Richiesta di rilascio del contrassegno per la circolazione all'interno della Zona a Traffico Limitato</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A seconda della categoria di appartenenza del richiedente, alla domanda dovrà essere allegato quanto indicato sulla modulistica</li> </ul>	<p>Piazza Martiri, 3 - IV Piano</p>
<p>Richiesta di rilascio del contrassegno per la sosta all'interno del quartiere di Santa Maria Bitetto</p>	<p>I residenti e i dimoranti devono allegare alla modulistica i seguenti documenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• copia fotostatica di documento d'identità del richiedente appartenente al nucleo familiare residente/dimorante;</li> <li>• certificato di residenza (o dichiarazione sostitutiva resa ai</li> </ul>	<p>Piazza Martiri, 3 - IV Piano</p>

	<p>sensi dell'art. 46 del D.P.R. 445/2000) (solo nel caso di residente);</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• copia del contratto di locazione registrato ai sensi di legge o altro titolo abilitativo alla richiesta (solo nel caso di dimorante);</li><li>• certificato di stato di famiglia (o dichiarazione sostitutiva resa ai sensi dell'art. 46 del D.P.R. 445/2000);</li><li>• copia fotostatica della/e carta/e di circolazione del/i veicolo/i (unitamente a contratto di leasing, di noleggio, etc., qualora non di proprietà);</li><li>• eventuale delega al ritiro con allegate copia fotostatica di documento d'identità del delegante (richiedente) e del delegato</li></ul> <p>I Titolari/Legali rappresentanti di attività artigianale, commerciale, produttiva e di servizio devono allegare alla modulistica i seguenti documenti:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• copia fotostatica di documento d'identità del titolare/legale rappresentante della attività artigianale, commerciale, produttiva e di servizio richiedente;</li><li>• autocertificazione che il/i veicolo/i sia/siano strumentale/i all'attività esercitata;</li><li>• copia del contratto di locazione del locale registrato ai sensi di legge o altro titolo abilitativo (visura camerale, etc.) alla richiesta;</li><li>• copia fotostatica della/e carta/e di circolazione del/i veicolo/i (unitamente a contratto di leasing, di noleggio, etc., qualora non di proprietà);</li><li>• eventuale delega al ritiro con allegate copia fotostatica di documento d'identità del</li></ul>	
--	---	--



	delegante (richiedente) e del delegato	
Richiesta di rilascio della tessera di libera circolazione sul trasporto pubblico locale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia fotostatica di documento d'identità del richiedente;</li> <li>• n. 2 fotografie in formato tessera; certificazione medica atta a comprovare l'appartenenza del richiedente a una delle categorie di cui all'art. 1, comma e), della L.R. 22 dicembre 2005, n. 44;</li> <li>• (Facoltativo) Documentazione atta a comprovare che nell'anno 2012 il richiedente non ha realizzato un reddito imponibile ai fini IRPEF superiore a € 15.500,00</li> </ul>	Piazza Martiri, 3 - IV Piano
Richiesta di rilascio di duplicato del "contrassegno invalidi"	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia fotostatica del documento d'identità del richiedente;</li> <li>• N. 2 foto f.to tessere</li> </ul>	Piazza Martiri, 3 - IV Piano
Richiesta di rinnovo del contrassegno invalidi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificazione medica rilasciata dall'Ufficio Medico Legale Sicurezza Sociale della A.S.L. di Teramo dalla quale risulti che nella visita medica è stato espressamente accertato che la persona richiedente abbia effettive capacità di deambulazione sensibilmente ridotte (nel caso che la validità della certificazione medica allegata alla domanda del contrassegno scaduto sia inferiore a 5 anni);</li> <li>• Certificazione del medico curante che confermi il persistere delle condizioni sanitarie che hanno dato luogo al rilascio del "contrassegno invalidi" (nel caso che la validità della certificazione medica allegata alla domanda del contrassegno scaduto sia pari a 5 anni);</li> <li>• Copia fotostatica di documento d'identità del richiedente;</li> <li>• "Contrassegno invalidi" scaduto;</li> <li>• N. 2 foto formato tessera</li> </ul>	Piazza Martiri, 3 - IV Piano
Svincolo del deposito cauzionale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorizzazione alla rottura di sede</li> </ul>	Piazza Martiri, 3

per rottura di sede stradale/suolo pubblico od occupazione di suolo pubblico per lavori edili	stradale/suolo pubblico od occupazione di suolo pubblico per lavori edili.	- IV 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

<b>Servizi erogati</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard generico</b>	<b>Standard specifico</b>
Richiesta di autorizzazione per	• Tempi	<b>20 giorni</b>	<b>60 giorni</b>

occupazione di suolo pubblico con dissuasori di sosta	necessari per ottenere l'autorizzazione		
Richiesta di autorizzazione per occupazione di suolo pubblico con vasi	• Tempi necessari per ottenere l'autorizzazione	<b>20 giorni</b>	<b>60 giorni</b>
Richiesta di autorizzazione per occupazione di suolo pubblico per lavori edili	• Tempi necessari per ottenere l'autorizzazione	<b>15 giorni</b>	<b>60 giorni</b>
Richiesta di autorizzazione per occupazione di suolo pubblico per manifestazioni, mostre ecc.	• Tempi necessari per ottenere l'autorizzazione	<b>7 giorni</b>	<b>60 giorni</b>
Richiesta di autorizzazione per rottura di sede stradale/suolo pubblico	• Tempi necessari per ottenere l'autorizzazione	<b>20 giorni</b>	<b>60 giorni</b>
Richiesta di rilascio del contrassegno invalidi	• Tempi necessari per il rilascio	<b>15 giorni</b>	<b>60 giorni</b>
Richiesta di rilascio del contrassegno per la circolazione all'interno della Zona a Traffico Limitato	• Tempi necessari per il rilascio	<b>10 giorni</b>	<b>60 giorni</b>
Richiesta di rilascio del contrassegno per la sosta all'interno del quartiere di Santa Maria Bitetto	• Tempi necessari per il rilascio	10 giorni circa	<b>60 giorni</b>
Richiesta di rilascio della tessera di libera circolazione sul trasporto pubblico locale	• Tempi necessari per il rilascio	7 giorni circa	<b>60 giorni</b>
Richiesta di rilascio di duplicato del "contrassegno invalidi"	• Tempi necessari per il rilascio	<b>7 giorni</b>	<b>60 giorni</b>
Richiesta di rinnovo del contrassegno invalidi	• Tempi necessari per il rinnovo	<b>7 giorni</b>	<b>60 giorni</b>
Svincolo del deposito cauzionale per rottura di sede stradale/suolo pubblico od occupazione di suolo pubblico per lavori edili	• Tempi necessari per istruire il procedimento	<b>30 giorni</b>	<b>60 giorni</b>

### *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

*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 Viabilità 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](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.