

## ***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.

## **Segreteria generale – affari generali**

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

- gestione, sotto il profilo amministrativo, del processo decisionale degli Organi dell'Amministrazione, compresi i processi decisionali dei Consigli Circostrizionali, nonché controllo di correttezza formale degli atti del processo stesso, procedimenti di digitalizzazione e conservazione informatica degli stessi, pubblicazione di piani, atti e provvedimenti nei modi stabiliti da leggi e regolamenti, supporto al Segretario Generale;
- Ufficio trattamento giuridico ed economico del Sindaco e degli Assessori, del Presidente del Consiglio e dei Consiglieri anche circostrizionali (liquidazione indennità di carica, gettoni di presenza, rimborsi spese per missioni istituzionali, ecc.);
- supporto alla Direzione Generale dell'Ente anche sulla base delle indicazioni dalla Stessa fornite;
- gestione Ufficio di Presidenza del Consiglio;
- gestione sotto il profilo amministrativo e dell'assegnazione in uso a terzi della sala consiliare comunale sulla base della concessione in uso disposta dalla Presidenza del Consiglio;
- gestione sotto il profilo amministrativo e dell'assegnazione in uso a terzi dell'Auditorium e Sala convegni presso il Parco della Scienza sulla base della concessione in uso disposta dall'Ufficio di Gabinetto;
- gestione ed espletamento delle attività amministrative relative ad enti, società, aziende ed istituzioni ove sono nominati rappresentanti del Comune, ivi compresi i procedimenti relativi alla costituzione e/o adesione, a variazioni statutarie e di capitale, all'erogazione di contributi e/o quote di partecipazione annuali, alla nomina e/o designazione dei rappresentanti del Comune;
- tenuta e aggiornamento della banca dati dei consorzi e società partecipati dal Comune, da trasmettere annualmente al Dipartimento della Funzione Pubblica, e dell'albo generale di tutti gli incarichi conferiti dal Sindaco per la nomina o designazione di rappresentanti del Comune in seno ad enti, società, aziende e istituzioni.

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

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00

Martedì e Giovedì dalle ore 15:00 alle ore 18:00

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

**Sede degli uffici:** Piazza Ercole Vincenzo Orsini, 16 64100 Teramo TE Piano II - Lato Destro

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

<b>Servizi erogati</b>	<b>Documentazione necessaria</b>	<b>Sede dell'ufficio</b>
Gestione amministrativa del processo decisionale degli organi deliberanti	<ul style="list-style-type: none"><li>• Richiesta scritta per estrazione di copie</li></ul>	Piazza Orsini, 16 II piano - Lato Destro
Rilascio di copia degli atti		Piazza Orsini, 16 II piano - Lato Destro

## 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 Segreteria generale – affari generali, 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 Segreteria generale – affari generali, è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico. Gli standard di qualità che l'ufficio intende rispettare è il seguente:

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00

Martedì e Giovedì dalle ore 15:30 alle ore 17:30

Per un totale complessivo 26 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>
Rilascio di copia degli atti	• Rilascio delle copie	Entro 10 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 ed esterna
	Percorsi dedicati per categorie svantaggiate	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 Segreteria generale – affari generali, sito a P.zza Orsini, 16 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.