



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 alla soddisfazione delle loro aspettative ed 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 di 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 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;
 - 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 alle quali i servizi si ispirano e ai quali l'Ente si attiene. I valori del Comune di Teramo sono:

- **uguaglianza e pari opportunità:** implica il rispetto dell'Amministrazione dei diritti di ogni cittadino e di rifiuto di ogni situazione che possa creare discriminazione. Le Pari Opportunità sono un valore determinante per la democrazia e consistono nella promozione di una cultura del rispetto delle diversità non solo fra uomini e donne, ma che abbia come obiettivo quello di facilitare per tutti le pari opportunità di partecipazione in ogni aspetto della società. Le differenze devono rappresentare una ricchezza ed un valore utile al miglioramento della qualità della vita e del lavoro di tutti e non dare origine a discriminazioni ed emarginazioni. L'uguaglianza è in primo luogo un diritto umano fondamentale per tutti, sancito dalla Costituzione, che deve essere effettivamente esercitato e deve riguardare tutti gli aspetti della vita. L'Amministrazione comunale di Teramo, a tale riguardo, è impegnata in interventi a favore della diffusione di una cultura antidiscriminatoria, di rispetto e valorizzazione delle diversità di genere, per l'inclusione sociale e la promozione delle dignità delle persone. Nell'ottica del contrasto alle discriminazioni di genere, la Giunta Comunale, con l'adozione della Deliberazione n.125 del 17/04/2019, ha approvato le "Linee guida per un uso non sessista della lingua negli atti e nei documenti del Comune di Teramo".

- **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;

CARTA DEI SERVIZI
UFFICIO COMMERCIO- POLIZIA AMMINISTRATIVA- UFFICIO DEL CONTENZIOSO
AMMINISTRATIVO-FIERE E MERCATI- UFFICIO MANIFESTAZIONI ED EVENTI-
POLITICHE EUROPEE

Orario di apertura al pubblico:

| | |
|-----------------------|-----------------|
| dal lunedì al venerdì | → 11:00 – 13:00 |
| martedì e giovedì | → 16:00 – 17:00 |
| mercoledì chiuso | |

Informazioni e modulistica disponibile in Internet: <http://www.comune.teramo.it>,
MODULISTICA e SERVIZI e su <http://www.impresainungiorno.gov.it/>

Sede degli Uffici: Via della Banca, 2 – 64100 Teramo.

Le attività svolte dall'Ufficio riguardano:

- Supporto e coordinamento a tutte le iniziative dell'Amministrazione in campo economico per lo sviluppo cittadino nei seguenti settori: strutture ricettive, commercio, artigianato.
- Promozione di iniziative volte alla costruzione di una rete di relazioni e sedi di consultazione e confronto con le associazioni di categoria dell'imprenditoria e del lavoro;
- Sanzioni amministrative in materia di commercio, artigianato e rappresentanza legale dell'Ente nel primo grado delle opposizioni amministrative;
- Promozioni delle iniziative tese al sostegno delle attività dell'artigianato;
- Gestione dei mercati giornalieri e settimanali, anche dei produttori agricoli, e dei rapporti con gli organi di vigilanza;
- Partecipazione alle Commissioni sulle tematiche di competenza e alla progettazione di nuovi mercati;
- Analisi e predisposizione di nuovi regolamenti comunali afferenti le attività di competenza dell'area 5;
- Gestione delle manifestazioni fieristiche, degli spettacoli viaggianti e del commercio itinerante per i quali vengono rilasciate autorizzazioni e concessioni;
- Registrazione ed assegnazione codici identificativi delle attrazioni degli spettacoli viaggianti;
- Gestione del commercio su aree pubbliche;
- Gestione del commercio in sede fissa su aree private;
- Gestione delle attività di somministrazione al pubblico di alimenti e bevande;

- Organizzazione di eventi e manifestazioni legate all'enogastronomia e alla promozione delle attività produttive del territorio comunale;
- Recupero di finanziamenti europei
- Promozione delle iniziative connesse tese al sostegno delle attività commerciali, artigianali, di sviluppo e promozione del territorio;
- Noleggio senza conducente;
- Agenzia e trasporto funebre;
- Agenzie viaggi;
- Rilascio licenze di pubblico spettacolo e/o acquisizione della SCIA ai sensi degli artt. 68, 69 e 80 Tulp
- Rilascio autorizzazioni di occupazioni di suolo pubblico per manifestazioni, mostre, eventi etc.
- Autorizzazioni giochi leciti e sale gioco;
- Impianti distribuzione carburante;
- Circoli privati;
- Edicole;
- istruttori e direttori di tiro a segno;

I servizi erogati riguardano:

| Servizi erogati | Documentazione necessaria | Sede dell'Ufficio |
|--|--|---|
| Attività commerciali in sede fissa, somministrazione alimenti e bevande, forme speciali di vendita, attività artigianali (es. acconciatori ed estetisti), distribuzione carburanti, attività ricettive alberghiere ed extra alberghiere. | Modulistica e documenti da allegare su http://www.impresainungiorno.gov.it/ piattaforma gestita dall'Ufficio SUAP | Via della Banca, 2 64100 Teramo Orario di apertura al pubblico: dal Lunedì al Venerdì ore 11-13 Martedì e Giovedì ore 16-17 Mercoledì chiuso Recapito telefonico: 0861.324533 Sito: www.comune.teramo.it |
| Commercio su aree pubbliche (ambulanti, posteggi e chioschi in fiere e su strada, mercati merci varie). | Modulistica e documenti da allegare su http://www.impresainungiorno.gov.it/ piattaforma gestita dall'Ufficio SUAP | Via della Banca, 2 64100 Teramo Orario di apertura al pubblico: dal Lunedì al Venerdì ore 11-13 Martedì e Giovedì ore 16-17 Mercoledì chiuso Recapito telefonico: 0861.324533 Sito: www.comune.teramo.it |
| Autorizzazioni dello spettacolo viaggiante. Registrazione e assegnazione codice identificativo attrazione dello spettacolo viaggiante. | Modulistica e documenti da allegare su http://www.impresainungiorno.gov.it/ piattaforma gestita dall'Ufficio SUAP | Via della Banca, 2 64100 Teramo Orario di apertura al pubblico: dal Lunedì al Venerdì ore 11-13 Martedì e Giovedì ore 16-17 Mercoledì chiuso Recapito telefonico: 0861.324533 Sito: www.comune.teramo.it |
| Attività giuridiche e procedimenti sanzionatori previsti dalla legge n. 689/81: • ricezione ed esame degli scritti difensivi e richiedere audizioni in via preliminare prima che l'Amministrazione proceda con l'emissione | Gli scritti difensivi e la richiesta di audizione personale vanno presentati su carta libera da inviare via pec all'indirizzo: affarigenerali@comune.teramo.pecpa.it o a mano presso l'Ufficio Protocollo; | Via della Banca, 2 64100 Teramo Orario di apertura al pubblico: dal Lunedì al Venerdì ore 11-13 Martedì e Giovedì ore 16-17 Mercoledì chiuso Recapito telefonico: 0861.324533 Sito: www.comune.teramo.it |

| | | |
|---|---|--|
| <p>dell'ordinanza ingiunzione di pagamento o di archiviazione ex art 18 Legge 689/81.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Costituzione in giudizio dinanzi alla competente autorità giudiziaria per i procedimenti di opposizione alle ordinanze ingiunzioni emesse. • Provvedimenti di sospensione e cessazione delle attività commerciali; | | |
| <p>Agenzie viaggi Agenzie e trasporto funebre</p> | <p>Modulistica e documenti da allegare su http://www.impresainungiorno.gov.it / piattaforma gestita dall'Ufficio SUAP</p> | <p>Via della Banca, 2 64100 Teramo Orario di apertura al pubblico: dal Lunedì al Venerdì ore 11-13 Martedì e Giovedì ore 16-17 Mercoledì chiuso Recapito telefonico: 0861.324533 Sito: www.comune.teramo.it</p> |
| <p>Licenze pubblico spettacolo o intrattenimento pubblico</p> | <p>Modulistica e documenti da allegare su http://www.impresainungiorno.gov.it / piattaforma gestita dall'Ufficio SUAP</p> | <p>Via della Banca, 2 64100 Teramo Orario di apertura al pubblico: dal Lunedì al Venerdì ore 11-13 Martedì e Giovedì ore 16-17 Mercoledì chiuso Recapito telefonico: 0861.324533 Sito: www.comune.teramo.it</p> |
| <p>Autorizzazione per l'occupazione di suolo pubblico per manifestazioni, eventi, mostre ecc</p> | <p>Modulistica e documenti da allegare su www.comune.teramo.it, alla voce servizi e modulistica;</p> | <p>Via della Banca, 2 64100 Teramo Orario di apertura al pubblico: dal Lunedì al Venerdì ore 11-13 Martedì e Giovedì ore 16-17 Mercoledì chiuso Recapito telefonico: 0861.324533 Sito: www.comune.teramo.it</p> |
| <p>Autorizzazione giochi leciti e sale gioco</p> | <p>Modulistica e documenti da allegare su http://www.impresainungiorno.gov.it / piattaforma gestita dall'Ufficio SUAP</p> | <p>Via della Banca, 2 64100 Teramo Orario di apertura al pubblico: dal Lunedì al Venerdì ore 11-13 Martedì e Giovedì ore 16-17 Mercoledì chiuso Recapito telefonico: 0861.324533 Sito: www.comune.teramo.it</p> |
| <p>Circoli privati</p> | <p>Modulistica e documenti da allegare su http://www.impresainungiorno.gov.it / piattaforma gestita dall'Ufficio SUAP</p> | <p>Via della Banca, 2 64100 Teramo Orario di apertura al pubblico: dal Lunedì al Venerdì ore 11-13 Martedì e Giovedì ore 16-17 Mercoledì chiuso Recapito telefonico: 0861.324533</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | | Sito: www.comune.teramo.it |
| Autorimesse, noleggio veicoli senza conducente, parcheggi | Modulistica e documenti da allegare su http://www.impresainungiorno.gov.it/ piattaforma gestita dall'Ufficio SUAP | Via della Banca, 2 64100 Teramo Orario di apertura al pubblico: dal Lunedì al Venerdì ore 11-13 Martedì e Giovedì ore 16-17 Mercoledì chiuso Recapito telefonico: 0861.324533 Sito: www.comune.teramo.it |
| Edicole | Modulistica e documenti da allegare su http://www.impresainungiorno.gov.it / piattaforma gestita dall'Ufficio SUAP | Via della Banca, 2 64100 Teramo Orario di apertura al pubblico: dal Lunedì al Venerdì ore 11-13 Martedì e Giovedì ore 16-17 Mercoledì chiuso Recapito telefonico: 0861.324533 Sito: www.comune.teramo.it |
| Valorizzazione commercio e artigianato, promozione e sviluppo del territorio, sostegno organizzazione eventi: concessione patrocinio, contributi finanziari, e liquidazione degli stessi | <u>Per la concessione patrocinio e contributo:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Atto Costitutivo, Statuto del richiedente ovvero dichiarazione che gli stessi si trovano già agli atti dell'Ufficio Cultura del Comune e che non hanno subito modificazioni; • Curriculum del richiedente; • Relazione illustrativa dell'iniziativa; • Programma dettagliato dell'iniziativa; • Piano finanziario dettagliato delle entrate e delle uscite; Copia del Documento di Identità, in corso di validità, del richiedente. <u>Per la Liquidazione:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Relazione sullo svolgimento della manifestazione realizzata; • Rendiconto analitico delle spese sostenute e delle entrate conseguite; • Documenti di spesa in originale o copia conforme; • Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà resa dal soggetto beneficiario o dal legale rappresentante della persona giuridica; • Codice fiscale e/o partita IVA del soggetto beneficiario; • Fattura, nota o ricevuta emessa dal beneficiario di importo pari allo stanziamento dell'Ente; • Numero di conto corrente bancario o postale comprensivo di IBAN per accredito; | Via della Banca, 2 64100 Teramo Orario di apertura al pubblico: dal Lunedì al Venerdì ore 11-13 Martedì e Giovedì ore 16-17 Mercoledì chiuso Recapito telefonico: 0861.324533 Sito: www.comune.teramo.it |

| | | |
|---|--|---|
| Istruttori e direttori tiro a segno | Modulistica e documenti da allegare su http://www.impresainungiorno.gov.it/ piattaforma gestita dall'Ufficio SUAP | Via della Banca, 2 64100 Teramo Orario di apertura al pubblico: dal Lunedì al Venerdì ore 11-13 Martedì e Giovedì ore 16-17 Mercoledì chiuso Recapito telefonico: 0861.324533 Sito: www.comune.teramo.it |
| Partecipazione a bandi di finanziamenti europei tesi alla valorizzazione e innovazione delle imprese, e loro gestione autonoma. | | Via della Banca, 2 64100 Teramo Orario di apertura al pubblico: dal Lunedì al Venerdì ore 11-13 Martedì e Giovedì ore 16-17 Mercoledì chiuso Recapito telefonico: 0861.324533 Sito: www.comune.teramo.it |

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 Commercio- Polizia Amministrativa- Ufficio del contenzioso amministrativo- Fiere e mercati- Ufficio Manifestazioni ed eventi- Politiche europee, 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 dall'Ufficio Commercio- Polizia Amministrativa- Ufficio del contenzioso amministrativo- Fiere e mercati- Ufficio Manifestazioni ed eventi- Politiche europee, 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 → 11:00 - 13:00
martedì e giovedì → 16:00 – 17:00
mercoledì chiuso

Per un totale complessivo di 10 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 |
|---|---|--------------------------|---------------------------|
| Attività commerciali in sede fissa, somministrazione alimenti e bevande, forme speciali di vendita, attività artigianali (es. acconciatori ed estetisti), distribuzione carburanti, attività ricettive alberghiere ed extra alberghiere. | Tempi necessari per istruire il procedimento dal perfezionamento della domanda/ Scia/comunicazione | 30 giorni | 60 giorni |
| Commercio su su aree pubbliche (ambulanti, posteggi e chioschi in fiere e su strada, mercati merci varie). | Tempi necessari per istruire il procedimento dal perfezionamento della domanda/ Scia/comunicazione | 30 giorni | 60 giorni |
| Autorizzazioni dello spettacolo viaggiante. Registrazione e assegnazione codice identificativo attrazione dello spettacolo viaggiante. | Tempi necessari per istruire il procedimento dal perfezionamento della domanda | 30 giorni | 60 giorni |
| Attività giuridiche, procedimenti sanzionatori in materia di commercio, artigianato: <ul style="list-style-type: none"> • ricezione ed esame degli scritti difensivi e richiedere audizioni in via preliminare prima che l'Amministrazione proceda con l'emissione dell'ordinanza ingiunzione di pagamento o di archiviazione ex art 18 Legge 689/81. • Costituzione in giudizio dinanzi alla competente autorità giudiziaria per i procedimenti di opposizione alle ordinanze ingiunzioni emesse. • Provvedimenti di sospensione e cessazione delle attività commerciali; | <ul style="list-style-type: none"> • Tempi previsti dalla normativa in vigore in tema di sanzioni amministrative; • Termine previsto dal Codice di procedura civile (10 giorni dalla data di fissazione udienza di discussione); • Tempi previsti dalla normativa in vigore; | 5 anni | 5 anni |
| Agenzie viaggi Agenzie e trasporto funebre | Tempi necessari per istruire il procedimento dal perfezionamento della domanda/ Scia/comunicazione | 30 giorni | 60 giorni |

| | | | |
|--|---|---|---|
| Licenze pubblico spettacolo o intrattenimento pubblico | Tempi necessari per istruire il procedimento dal perfezionamento della domanda. La domanda va presentata 15 giorni prima dell'evento. | 15 giorni | 60 giorni |
| Autorizzazione per l'occupazione di suolo pubblico per manifestazioni, eventi, mostre ecc | Tempi necessari per istruire il procedimento dal perfezionamento della domanda. | 15 giorni | 60 giorni |
| Autorizzazione giochi leciti e sale gioco | Tempi necessari per istruire il procedimento dal perfezionamento della domanda/ Scia/comunicazione | 30 giorni | 60 giorni |
| Circoli privati | Tempi necessari per istruire il procedimento dal perfezionamento della domanda/ Scia/comunicazione | 30 giorni | 60 giorni |
| Autorimesse, noleggio veicoli senza conducente, parcheggi | Tempi necessari per istruire il procedimento dal perfezionamento della domanda/ Scia/comunicazione | 30 giorni | 60 giorni |
| Edicole | Tempi necessari per istruire il procedimento dal perfezionamento della domanda/ Scia/comunicazione | 30 giorni | 60 giorni |
| Valorizzazione commercio e artigianato, promozione e sviluppo del territorio, sostegno organizzazione eventi: concessione patrocinio, contributi finanziari, liquidazione degli stessi | Tempi necessari per istruire il procedimento dalla ricezione e/o perfezionamento della domanda e comunque entro 30 giorni dall'istanza, se completa. L'istanza va presentata almeno 60 giorni prima dello svolgimento dell'iniziativa | La concessione è condizionata dalla scelta dell'Amministrazione e dalla relativa copertura finanziaria. La liquidazione entro 30 giorni dalla data di presentazione della documentazione al Protocollo Comunale, purché regolare e completa. | La concessione è condizionata dalla scelta dell'Amministrazione e dalla relativa copertura finanziaria. La liquidazione entro 30 giorni dalla data di presentazione della documentazione al Protocollo Comunale, purché regolare e completa. |
| Istruttori e direttori tiro a segno | Tempi necessari per istruire il procedimento dal perfezionamento della domanda | 30 giorni | 60 giorni |
| Partecipazione a bandi di finanziamenti europei tesi alla valorizzazione e innovazione delle imprese, e loro gestione autonoma. | | | |

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 ed esterna. |

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

Le fonti di informazioni si suddividono in:

- L'URP del Comune sito a Teramo, che fornisce informazioni di primo livello riguardo i servizi erogati dall'Ente;
- Ufficio Commercio- Polizia Amministrativa- Ufficio del contenzioso amministrativo- Fiere e mercati- Ufficio Manifestazioni ed eventi- Politiche europee sito a Teramo, in Via della Banca, 2, che eroga informazioni di secondo livello e i servizi stessi;
- Il sito web del Comune di Teramo: www.comune.teramo.it, costantemente aggiornato;
- Portale <http://www.impresainungiorno.gov.it/>;

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 è aperto al pubblico secondo gli orari pubblicati sul sito del Comune di Teramo. All'Ufficio è possibile segnalare eventuali suggerimenti per migliorare i servizi e rendere più efficiente l'Amministrazione comunale. Inoltre è possibile effettuare delle segnalazioni circa 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.