

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:

●egualianza 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.

CULTURA – TURISMO E PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI MUSEI E SITI ARCHEOLOGICI – PINACOTECA CIVICA – LABORATORI CULTURALI

GESTIONE MUSEI, SITI ARCHEOLOGICI, PINACOTECA CIVICA E LABORATORI CULTURALI

Le competenze funzionali del Settore 5.1 riguardano:

- o promozione della cultura e del turismo e delle attività ed iniziative culturali, inclusa l'organizzazione, anche mediante soggetti esterni, di spettacoli, manifestazioni, eventi ed iniziative musicali, teatrali, letterari e culturali;
- o programmazione, pianificazione e gestione struttura espositiva comunale di Via Nicola Palma e relative attività;
- o promozione, pianificazione e gestione, anche sotto il profilo amministrativo, delle manifestazioni e attività turistiche e ricreative;
- o gestione del Centro Sociale di Educazione Permanente;
- o programmazione, pianificazione e gestione, anche sotto il profilo amministrativo, del Museo Civico Archeologico "F. Savini", della Pinacoteca Civica, del Laboratorio di Arti Contemporanee (L'ARCA), siti archeologici e relative attività;
- o programmazione, pianificazione e gestione strutture espositive e relative attività;
- o programmazione, pianificazione e gestione dell'Auditorium San Carlo;
- o congressi, convegni in ambito culturale, scientifico e archeologico;
- o attività didattica e scientifica nel campo museale;
- o attività connesse alla gestione dell'Archivio Storico e biblioteca Comunale;
- o tutela, valorizzazione, promozione in ordine alle funzioni assegnate in materia museale;
- o attività di consulenza e di proposta per restauri e recuperi;
- o attività connesse all'organizzazione di mostre ed eventi espositivi;
- o attività di consulenza e di proposta connesse alla conservazione e catalogazione di beni culturali.

UFFICIO CULTURA E TURISMO

Orario di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì → 10:00 – 13:00
martedì e giovedì → 15:30 – 17:00

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

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

I servizi erogati riguardano:

Servizi erogati	Documentazione necessaria	Sede dell'Ufficio
CONCESSIONE DI SOLO PATROCINIO a persone fisiche o giuridiche, pubbliche e private, con o senza	<ul style="list-style-type: none">• Atto Costitutivo, Statuto delle persone giuridiche, ovvero dichiarazione che gli stessi si trovano già agli atti dell'Ufficio Cultura del Comune e che non hanno subito modificazioni;	Via della Banca, 2 64100 Teramo

<p>personalità giuridica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	
<p>CONCESSIONE DI PATROCINIO E DI CONTRIBUTO a persone fisiche o giuridiche, dotate o meno di personalità, purché non aventi fini di lucro. E' possibile anche a soggetti aventi fini di lucro, fermo restando che non sia il lucro l'unico e prevalente scopo della manifestazione, che in questo caso dovrà avere rilevanza locale o nazionale e/o internazionale e comunque sempre di particolare interesse per la cittadinanza.</p>	<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. 	<p>Via della Banca, 2 64100 Teramo</p>
<p>LIQUIDAZIONE CONTRIBUTO CONCESSO</p>	<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; 	<p>Via della Banca, 2 64100 Teramo</p>
<p>PREMIO TERAMO PREMIO LETTERARIO PER UN RACCONTO INEDITO aperto a tutti (inclusi stranieri o italiani residenti all'estero)</p>	<p>Tutti possono partecipare. Non comporta alcuna tassa di partecipazione. Ciascun concorrente dovrà inviare il proprio racconto inedito alla Segreteria del Premio Teramo c/o Comune di Teramo, secondo le indicazioni riportate nel bando</p>	<p>Via della Banca, 2 64100 Teramo</p>

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 Cultura - Turismo, 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 Cultura - Turismo, 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 → 10:00 - 13:00
 martedì e giovedì → 15:30 - 17:00

Per un totale complessivo di 18 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;
- ogni standard di qualità – generici e specifici – che fissano i livelli di qualità garantiti agli utenti.

Servizi erogati	Indicatore	Standard generico	Standard specifico
CONCESSIONE DI SOLO PATROCINIO a persone fisiche o giuridiche, pubbliche e private, con o senza personalità giuridica.	Tempi necessari per istruire il procedimento dal 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 volontà dell'Amministrazione	La concessione è condizionata dalla volontà dell'Amministrazione

<p>CONCESSIONE DI PATROCINIO E DI CONTRIBUTO a persone fisiche o giuridiche, dotate o meno di personalità, purché non aventi fini di lucro. E' possibile anche a soggetti aventi fini di lucro, fermo restando che non sia il lucro l'unico e prevalente scopo della manifestazione, che in questo caso dovrà avere rilevanza locale o nazionale e/o internazionale e comunque sempre di particolare interesse per la cittadinanza.</p>	<p>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</p>	<p>La concessione è condizionata dalla scelta dell'Amministrazione e dalla relativa copertura finanziaria.</p>	<p>La concessione è condizionata dalla scelta dell'Amministrazione e dalla relativa copertura finanziaria.</p>
<p>LIQUIDAZIONE CONTRIBUTO</p>	<p>Tempi necessari per istruire il procedimento dalla presentazione della documentazione richiesta comunque entro 90 gg. dalla data di presentazione della documentazione al Protocollo Comunale, purché regolare e completa.</p>	<p>90 gg. dalla data di presentazione della documentazione al Protocollo Comunale, purché regolare e completa.</p>	<p>90 gg. dalla data di presentazione della documentazione al Protocollo Comunale, purché regolare e completa.</p>

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
<p>Accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico.</p>	<p>Segnaletica informativa.</p>	<p>Presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna.</p>

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

Le fonti di informazioni si suddividono in:

- oL'URP del Comune sito a Teramo, che fornisce informazioni di primo livello riguardo i servizi erogati dall'Ente;
- oL'Ufficio Cultura – Turismo, sito a Teramo, in Via della Banca, 2, che eroga

informazioni di secondo livello e i servizi stessi;
oI siti web del Comune di Teramo: www.comune.teramo.it; www.teramoculturale.it,
costantemente aggiornati;
oIl sito web del Comune di Teramo: www.premioteramo.it.

POLO MUSEALE CITTA' DI TERAMO

Orario di apertura al pubblico del Servizio Accoglienza e delle strutture del Polo Museale Città di Teramo:

ORARIO PINACOTECA CIVICA

L'orario di apertura della Pinacoteca Civica è disponibile sul sito web del Comune di Teramo: www.comune.teramo.it ed è costantemente aggiornato;

APERTURA DEI SITI ARCHEOLOGICI, DEL MUSEO DEL GATTO, L'ARCA, SALA IPOGEA E SALA ESPOSITIVA di Via Nicola Palma SU RICHIESTA

Orario di apertura al pubblico degli Uffici:

dal lunedì al venerdì	→ 10:00 - 13:00
martedì e giovedì	→ 15:30 - 17:00

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

**Sede degli Uffici e del Servizio Accoglienza del Polo Museale Città di Teramo: c/o L'ARCA
Largo San Matteo - 64100 Teramo**

Il Polo Museale della Città di Teramo si compone di:

Sito	Sede	A chi bisogna rivolgersi
Museo Civico Archeologico "F. Savini" <i>Inagibile a causa degli eventi sismici</i>	Via Delfico, 30 - Teramo	Uffici del Polo Museale c/o L'ARCA Largo San Matteo 64100 Teramo
InfoCult <i>Inagibile a causa degli eventi sismici</i>	Via Delfico, 30 - Teramo	Uffici del Polo Museale c/o L'ARCA Largo San Matteo 64100 Teramo
Biblioteca museale <i>Inagibile a causa degli eventi sismici</i>	Via Delfico, 30 - Teramo	Uffici del Polo Museale c/o L'ARCA Largo San Matteo 64100 Teramo
Pinacoteca Civica	Viale Bovio, 1 - Teramo	Uffici del Polo Museale c/o L'ARCA Largo San Matteo 64100 Teramo
L'Arca (Laboratorio delle arti contemporanee)	Largo San Matteo - Teramo	Uffici del Polo Museale c/o L'ARCA Largo San Matteo 64100 Teramo
Sala Ipogea	Piazza Garibaldi - Teramo	Uffici del Polo Museale c/o L'ARCA Largo San Matteo 64100 Teramo
Museo del Gatto	Vico del Pensiero - Teramo	Uffici del Polo Museale c/o L'ARCA Largo San Matteo 64100 Teramo
Sito archeologico di Largo Torre Bruciata	Largo Torre Bruciata - Teramo	Uffici del Polo Museale c/o L'ARCA Largo San Matteo 64100 Teramo
Sito Archeologico di Largo Madonna delle Grazie	Largo Madonna delle Grazie - Teramo	Uffici del Polo Museale c/o L'ARCA Largo San Matteo 64100 Teramo
Sito archeologico del Teatro e dell'Anfiteatro romani	Via del Teatro - Teramo	Uffici del Polo Museale c/o L'ARCA Largo San Matteo 64100 Teramo
Archivio Storico Comunale	c/o Archivio di Stato Via Battisti, 55 - Teramo	Uffici del Polo Museale c/o L'ARCA Largo San Matteo 64100 Teramo
Sala espositiva di Via N. Palma	Via N. Palma - Teramo	Uffici del Polo Museale c/o L'ARCA Largo San Matteo 64100 Teramo

I servizi erogati riguardano:

Servizi erogati	Documentazione necessaria	Sede dell'ufficio
Archivio Storico	Istanza di accesso per la consultazione.	c/o L'ARCA Largo San Matteo 64100 Teramo
Utilizzo dell'Auditorium comunale "San Carlo" <i>Inagibile a causa degli eventi sismici</i>		
Biblioteca museale <i>Inagibile a causa degli eventi sismici</i>		
Servizio Educativo	Prenotazione per l'attività di consulenza e della organizzazione dei progetti e degli incontri didattici.	c/o L'ARCA Largo San Matteo 64100 Teramo
Sala Ipogea per mostre, conferenze, convegni, seminari, presentazione di libri, ecc..., purché compatibili con l'uso della struttura. <i>(I soggetti esterni, ammessi a presentare domanda per l'utilizzo della Sala Ipogea, sono le Istituzioni, le Associazioni pubbliche e private, gli Enti, gli Organismi e i soggetti che organizzano iniziative socio-culturali-turistiche-promozionali e di intrattenimento di interesse per la comunità.)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Atto Costitutivo, Statuto dell'ente o associazione ovvero dichiarazione che gli stessi si trovano già agli atti dell'Ufficio Cultura del Comune e che non hanno subito modificazioni; • Relazione sull'iniziativa; • Curriculum dell'ente o associazione; • Programma dell'iniziativa; • Eventuale materiale documentale (CD, cataloghi, cassette, ecc.); • Rilascio dichiarazione di malleva; • Copia del Documento di Identità in corso di validità del richiedente, legale rappresentante dell'ente o associazione. 	c/o L'ARCA Largo San Matteo 64100 Teramo
L'ARCA per mostre, conferenze, convegni, seminari, presentazione di libri, ecc..., purché compatibili con l'uso della struttura. Per attività laboratoriali.	<ul style="list-style-type: none"> • Atto Costitutivo, Statuto dell'ente o associazione ovvero dichiarazione che gli stessi si trovano già agli atti dell'Ufficio Cultura del Comune e che non hanno subito modificazioni; • Relazione sull'iniziativa; • Curriculum dell'ente o associazione; 	c/o L'ARCA Largo San Matteo 64100 Teramo

	<ul style="list-style-type: none"> • Programma dell'iniziativa; • Eventuale materiale documentale (CD, cataloghi, cassette, ecc.); • Rilascio dichiarazione di malleva; • Copia del Documento di Identità in corso di validità del richiedente, legale rappresentante dell'ente o associazione. 	
<p>Sala espositiva di Via N. Palma per mostre ed iniziative di arte varia (figurativa, visiva, scultorea e musicale), per mostre di prodotti e manufatti artigianali purché idonei e compatibili con la struttura dei locali, per mostre e iniziative per la promozione di attività del tempo libero.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atto Costitutivo, Statuto dell'ente pubblico e privato, associazione culturale ovvero dichiarazione che gli stessi si trovano già agli atti dell'Ufficio Cultura del Comune e che non hanno subito modificazioni; • Relazione sull'iniziativa espositiva; • Curriculum dell'ente o associazione; • Programma dell'iniziativa; • Eventuale materiale documentale (CD, cataloghi, cassette, ecc.); • Rilascio dichiarazione di malleva; • Copia del Documento di Identità in corso di validità del richiedente, legale rappresentante dell'ente o associazione. 	<p>c/o L'ARCA Largo San Matteo 64100 Teramo</p>

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 dal Polo Museale Città di Teramo si 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 del Polo Museale Città di Teramo - Servizio Accoglienza è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico. Gli standard di qualità che l'ufficio intende rispettare sono i seguenti:

ORARIO PINACOTECA CIVICA

APERTURA PINACOTECA CIVICA SECONDO LE INDICAZIONI DELLA AMMINISTRAZIONE COMUNALE. L'ORARIO E' DISPONIBILE SUL SITO WEB DEL COMUNE DI TERAMO: WWW.COMUNE.TERAMO.IT COSTANTEMENTE AGGIORNATO.

APERTURA DEI SITI ARCHEOLOGICI, DEL MUSEO DEL GATTO, L'ARCA, SALA IPOGEA E SALA ESPOSITIVA di Via N. Palma SU RICHIESTA

Sede degli Uffici e del Servizio Accoglienza del Polo Museale Città di Teramo: c/o L'ARCA
Largo San Matteo - 64100 Teramo

Lo standard di qualità che l'ufficio intende rispettare è il seguente:
dal lunedì al venerdì → 09:00 - 13:00

Per un totale complessivo di 20 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
Archivio Storico	Tempi di risposta alla richiesta di accesso.	Tempi necessari per istruire il procedimento dalla ricezione e/o perfezionamento della domanda.	30 gg.
Utilizzo della Sala Ipogea per mostre, conferenze, convegni, seminari, presentazione di libri, ecc..., purché compatibili con l'uso della struttura.	Tempi di risposta alla richiesta di informazioni e di disponibilità della sala.	Tempi necessari per istruire il procedimento dalla ricezione e/o perfezionamento della domanda.	I tempi di autorizzazione sono condizionati dalla tipologia dell'istanza presentata ed, eventualmente, dalla scelta dell'Amministrazione.
L'ARCA per mostre, conferenze,	Tempi di risposta alla richiesta di informazioni e di	Tempi necessari per istruire il procedimento dalla	I tempi di autorizzazione sono condizionati dalla tipologia dell'istanza

convegni, seminari, presentazione di libri, ecc..., purché compatibili con l'uso della struttura. Per attività laboratoriali.	disponibilità dei locali.	ricezione e/o perfezionamento della domanda.	presentata ed, eventualmente, dalla scelta dell'Amministrazione.
Servizio Educativo	Tempi di risposta alla richiesta di informazioni e disponibilità operatori didattici.	Tempi necessari per istruire il procedimento dalla ricezione e/o perfezionamento della domanda.	I tempi di autorizzazione sono condizionati dalla tipologia di richiesta.
Sala espositiva di Via N. Palma per mostre ed iniziative di arte varia (figurativa, visiva, scultorea e musicale), per mostre di prodotti e manufatti artigianali purché idonei e compatibili con la struttura dei locali, per mostre e iniziative per la promozione di attività del tempo libero.	Tempi di risposta alla richiesta di informazioni e di disponibilità della sala.	Tempi necessari per istruire il procedimento dalla ricezione e/o perfezionamento della domanda.	I tempi di autorizzazione sono condizionati dalla tipologia dell'istanza presentata ed, eventualmente, dalla scelta dell'Amministrazione.

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, servizi igienici, informazioni di pubblica utilità.	Presente

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

Le fonti di informazioni si suddividono in:

- L'URP del Comune che fornisce informazioni di primo livello a riguardo dei servizi erogati dall'Ente;
- **L'Ufficio ed il Servizio Accoglienza del Polo Museale Città di Teramo: c/o L'ARCA -Largo San Matteo - 64100 Teramo;**
- 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:

oL'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;

oIl 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.