

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, in Via della Banca, n.1, (Tel. 0861/324200/8, 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:** 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.

“PUBBLICA ISTRUZIONE –SERVIZI SCOLASTICI - ASILI NIDO”

Le attività svolte dall’Ufficio riguardano:

- programmazione, pianificazione, gestione e controllo anche sotto il profilo amministrativo, degli interventi comunali in materia di Diritto allo Studio (refezione scolastica, trasporto scolastico, trasporto scolastico specialistico, libri di testo, contributi, ecc.);
- procedimenti per l’accesso ai servizi scolastici ed educativi comunali (refezione scolastica, trasporto scolastico, trasporto scolastico specialistico, libri di testo, contributi, ecc.);
- gestione amministrativa e contabile del Servizio di Refezione e Ristorazione scolastica;
- gestione e organizzazione anche sotto il profilo didattico e educativo degli Asili Nido Comunali;
- promozione e organizzazione anche sotto il profilo didattico e educativo dei Servizi Educativi comunali per la prima infanzia;
- promozione, organizzazione e gestione delle attività formative per i servizi della prima infanzia;
- piani di organizzazione della rete delle istituzioni scolastiche e attività connesse all’istituzione, aggregazione, fusione e soppressione di scuole in attuazione degli strumenti di programmazione;
- piano di utilizzazione degli edifici e di uso delle attrezzature, d’intesa con le istituzioni scolastiche;
- iniziative e attività di promozione relative all’ambito delle funzioni conferite in materia di istruzione;
- rapporti, iniziative, attività con le istituzioni scolastiche di ogni ordine e grado;

Orario di apertura al pubblico dell’Ufficio:

Lunedì – Martedì – Mercoledì - Giovedì – Venerdì → 11:00 / 13:00
Martedì e Giovedì → 11:00 / 13:00 → 16:00 / 17:30

Informazioni e modulistica disponibile in Internet: <http://www.comune.teramo.it>, I SERVIZI – Come fare per; Aree tematiche; Eventi della vita; Io sono

Sede degli Uffici: Via Carducci, 33 – palazzo ex Banca d’Italia – 64100 Teramo – Piano Terra

I servizi erogati riguardano:

SERVIZI EDUCATIVI PER LA PRIMA INFANZIA

I Servizi Educativi per l’Infanzia costituiscono un sistema di opportunità educative e sociali che favoriscono, in stretta integrazione con le famiglie, l’armonico sviluppo psico-fisico e sociale e il pieno sviluppo delle potenzialità delle bambine e dei bambini.

La realizzazione di tali finalità persegue il riconoscimento dei bambini come individui sociali competenti e attivi, come soggetti portatori di originali identità individuali, come titolari del diritto ad essere attivi protagonisti della loro esperienza e del loro sviluppo all’interno di una rete di contesti e relazioni capace di sollecitare e favorire la piena espressione delle loro potenzialità individuali.

La realizzazione di tali finalità persegue, altresì, la stretta integrazione dei Servizi con le famiglie, riconosciute come protagoniste del progetto educativo, portatrici di propri valori e culture originali, nonché dei diritti all’informazione, alla partecipazione ed alla condivisione delle attività realizzate all’interno dei Servizi medesimi. Il perseguimento di tali finalità contribuisce, infine, alla realizzazione di politiche di pari opportunità fra donne e uomini in relazione all’inserimento nel mercato del lavoro, nonché di condivisione del ruolo genitoriale fra madri e padri.

I Servizi Educativi per l’Infanzia costituiscono punti di riferimento per la realizzazione di politiche di prevenzione e recupero del disagio fisico, psicologico e sociale, al fine di garantire la piena integrazione dei bambini in situazione di disagio e di realizzare interventi di educazione alla salute. Nel loro funzionamento, i Servizi Educativi per l’Infanzia promuovono raccordi con le altre Istituzioni Educative e scolastiche presenti sul territorio.

I Servizi Educativi per l’Infanzia sono luoghi di elaborazione, produzione e diffusione di una aggiornata cultura dell’infanzia e dei Diritti dei bambini, come sancito dalla Convenzione Sui Diritti del Fanciullo, emanata a New York il 20 Novembre 1989, ratificata come Legge dello Stato Italiano il 27 Maggio 1991, n.176.

SERVIZIO “ASILI NIDO”

Le strutture comunali presenti sul territorio sono:

Asilo Nido “Il gatto con gli stivali” di S.Nicolò – tel. 0861/587558 (orario: **7,30 - 16,30**)

Asilo Nido “Accademia di Pollicino” di Colleatterrato – tel. 0861/413725 (orario: **7,30 - 16,30**)

Asilo Nido “Pinocchio” zona Gammarana – tel. 0861/413370 (orario: **7,30 - 16,30**)

Asilo Nido “Girasole” di Via Diaz – tel. 0861/250386 (orario: **7,30 - 18,30**)

Asilo Nido “Coccinella” di Piano Solare – tel. 0861/241946 (orario: **7,30 - 16,30**)

L’Amministrazione determina annualmente la ricettività dei Servizi, commisurata ai valori di rapporto spazio/bambini previsti dalle vigenti norme.

In relazione alle richieste di ammissione regolarmente prodotte ed alla ricettività della struttura, come sopra determinata, l’Asilo Nido è organizzato in gruppi - sezione, angoli e laboratori. Il gruppo - sezione rappresenta l’unità spaziale e organizzativa primaria dei Nidi d’infanzia. I bambini ammessi alla frequenza del Nido sono distribuiti, di norma, su più gruppi – sezione distinti, ove possibile, per fasce di età omogenee e per grado di sviluppo. In relazione alle richieste di ammissione al servizio, sono inoltre possibili organizzazioni diverse e a gruppi - sezione miste con bambini di diverse fasce di età.

Le funzioni di Direzione organizzativo-gestionale dei Servizi e di coordinamento psicopedagogico sono affidate ad una struttura di Direzione dei servizi educativi alla prima infanzia, costituita dal Dirigente, dal Responsabile dell’Ufficio e dai Coordinatori delle strutture.

Possono essere ammessi ai Servizi educativi per la prima infanzia tutti i bambini di età da 3 mesi a 3 anni, residenti nel Comune di Teramo. Inoltre, sono ammessi anche i bambini residenti nei Comuni limitrofi o i cui genitori lavorano nel Comune di Teramo nel caso si dovesse verificare una disponibilità di posti. Tuttavia, l’ammissione al Nido dei bambini non residenti è subordinata al concorso, da parte del Comune di residenza, nelle spese di gestione del Servizio, previa stipulazione di apposito protocollo di intesa. Ai bambini che non hanno, all’inizio dell’anno educativo, l’età per l’iscrizione alla scuola dell’infanzia, potrà essere consentita la frequenza del nido per l’intero anno educativo, allo scopo di assicurare la continuità didattica e l’armonico sviluppo psico-fisico dei bambini.

I bambini già frequentanti il Servizio hanno diritto di precedenza purché la frequenza si sia protratta ininterrottamente fino alla scadenza del precedente anno scolastico (30 giugno).

I bambini che hanno fratellini o sorelline che frequentano il Nido hanno diritto di precedenza assoluta, indipendentemente dalla zona di appartenenza.

Di norma, dal 1° al 30 aprile di ciascun anno sono aperte le iscrizioni con appositi bandi pubblici.

I bandi contengono informazioni sul tipo di servizio, sul suo funzionamento e sugli eventuali criteri selettivi per l’accesso. Le domande di iscrizione vanno inoltrate utilizzando appositi moduli predisposti dall’Amministrazione ove sono fornite indicazioni sulla documentazione necessaria e sulle tariffe.

Possono inoltrare domanda di ammissione al nido anche le gestanti che abbiano raggiunto, al momento della chiusura delle iscrizioni, l’ottavo mese di gravidanza, allegando idonea documentazione.

Qualora il numero delle domande di iscrizione superi il numero dei posti disponibili, l’Ufficio preposto, predispone le graduatorie di ammissione.

La domanda di ammissione/riammissione al servizio Nido, dovranno essere compilate ESCLUSIVAMENTE ON LINE.

Gli utenti residenti fuori comune devono presentare la domanda esclusivamente cartacea (per la modulistica è necessario recarsi presso l’Ufficio Pubblica Istruzione sito in Via Carducci, 33).

In caso di spedizione per la data di presentazione si fa riferimento al timbro postale.

Documentazione necessaria:

- fotocopia documento di identità del richiedente;
- si può allegare la scheda ISEE, in corso di validità, ai fini della graduatoria.

Può essere presentata una sola domanda indicando il Nido prescelto ed eventualmente un altro Nido da far valere come preferenza in caso di mancata ammissione nel Nido di 1a opzione.

L’Ufficio, nel rispetto dei criteri stabiliti nell’articolo precedente, predisporrà una graduatoria unica per ogni nido. L’ammissione alla frequenza sarà determinata sulla base del maggior punteggio in relazione ai posti complessivamente disponibili nei singoli Asili Nido.

Le graduatorie provvisorie, saranno pubblicate nei rispettivi asili nido e presso l’Ufficio, di norma entro il mese di maggio, per 6 giorni consecutivi escluso i festivi. Entro i 6 giorni successivi, escluso i festivi, dovranno essere presentate per iscritto da parte dei genitori interessati le eventuali osservazioni, da indirizzare all’Ufficio.

Di norma l’Ufficio, entro 10 giorni, formulerà le graduatorie definitive decidendo anche sulle osservazioni.

Frequenza

Entro il mese di giugno, di norma, si svolgeranno incontri preliminari nelle Strutture educative con i genitori dei bambini che inizieranno la frequenza nel successivo anno scolastico. Inoltre, nella prima settimana di settembre, si svolgeranno colloqui preliminari finalizzati anche all’ambientamento dei bambini. Alla famiglia è richiesta la presenza di un genitore o di altra figura familiare adulta per il periodo necessario all’ambientamento del bambino.

Tutte le iniziative e situazioni propedeutiche all'inizio della frequenza dei bambini sono orientate a promuovere la conoscenza reciproca e la condivisione delle regole d'uso del Servizio da parte delle famiglie, nonché a favorire il buon ambientamento dei bambini.

Il progetto organizzativo dei Servizi si fonda sul presupposto della regolare frequenza da parte dei bambini. Le famiglie sono chiamate al rispetto di questa condizione, per consentire il massimo beneficio ai bambini e per consentire un funzionamento razionale e stabile del Servizio.

Le assenze dovranno essere tempestivamente comunicate al Servizio. In caso di malattia, se l'assenza supera la durata di cinque giorni, la riammissione avverrà solo dietro presentazione di certificato medico di guarigione.

L'assenza prolungata per almeno 20 giorni e senza che ne sia stata data alcuna comunicazione, comporta la perdita del diritto alla conservazione del posto, fermo restando l'obbligo del pagamento della retta relativa al mese in corso.

La famiglia si impegna a garantire la regolare frequenza e la regolare contribuzione della retta, fino alla presentazione di eventuale dimissione.

Rette di frequenza

Le famiglie sono tenute al pagamento delle rette di frequenza commisurate sulla base delle fasce di reddito ISEE e della fascia oraria così come di seguito riportato:

TABELLA DI RIFERIMENTO PER REDDITO I.S.E.E.

Fascia oraria	fino a € 10.600,00	da € 10.600,01 a € 13.000,00	da € 13.000,01 a € 15.500,00	da € 15.500,01 a € 20.000,00	da € 20.000,01 a € 35.000,00	Oltre € 35.000,00
7.30/14.30	€ 110,00	€ 136,00	€ 170,00	€ 222,00	€ 272,00	€ 320,00
7.30/16.30	€ 132,00	€ 158,00	€ 191,00	€ 244,00	€ 292,00	€ 350,00
7.30/18.30	€ 154,00	€ 180,00	€ 220,00	€ 280,00	€ 335,00	€ 400,00

Le rette devono essere pagate anticipatamente e comunque entro il giorno 5 di ogni mese utilizzando una delle seguenti modalità:

- bollettino postale fornito dalla Coordinatrice;
- presso tutte le sedi Banca Popolare di Bari (ex Banca Tercas) utilizzando il numero del badge che sarà comunicato dalla Responsabile della struttura ovvero nome e cognome del minore;
- on line con carta di credito tramite l'iscrizione a Scuola Online sul sito istituzionale dell'ente utilizzando un codice identificativo comunicato dall'Ufficio P.I. o dalla Coordinatrice di riferimento.

Esenzioni e riduzioni della tariffa

Non sono previste, inoltre, esenzioni e/o riduzioni per particolari condizioni familiari e/o personali, ivi compresa la frequenza del terzo figlio presso le strutture comunali sempre tenendo conto del reddito ISEE.

Esenzioni:

A. Sono esentati dal pagamento della tariffa **gli utenti indicati di seguito**, previa presentazione di apposita domanda unitamente alla dichiarazione dalla quale risulti un reddito ISEE del nucleo familiare non superiore a € **10.600,00 annui**:

- utenti per il cui nucleo familiare interviene l'Ufficio "**Attività Sociali**" del Comune di Teramo o con forme di assistenza economica o per situazioni gravi di carattere socio-ambientale ovvero per intervento del Tribunale dei Minorenni;
- figli conviventi con un **solo genitore**, che abbia in affidamento il minore e ne curi l'assistenza, purché sia **disoccupato da almeno 3 mesi**, previa presentazione del certificato storico (o analogo documento) rilasciato dal Centro per l'Impiego competente del territorio e risiedano nel Comune di Teramo, con l'obbligo da parte dello stesso di immediata comunicazione del venir meno della condizione di disoccupato, previo accertamento dello stato di bisogno del nucleo familiare;
- bambini, residenti nel Comune di Teramo, **portatori di handicap in situazione di gravità** ai sensi dell'art. 3, comma 3 della legge 5.2.92, n. 104 muniti di idonea certificazione;
- figli di **genitori disoccupati da almeno 3 mesi**, previa presentazione del certificato storico (o analogo documento) rilasciato dal Centro per l'Impiego competente del territorio e finché permane tale stato, residenti nel Comune di Teramo, con l'obbligo da parte degli stessi di immediata comunicazione all'"Ufficio Pubblica Istruzione - Asili Nido" del venir meno della condizione di disoccupato anche di un solo genitore previo accertamento dello stato di bisogno del nucleo familiare.

B. L'esenzione dal pagamento della tariffa spetta, altresì, ai nuclei familiari con almeno tre figli a carico il cui reddito ISEE non superi € **18.000,00 annui** previa presentazione di apposita domanda, a partire dal terzo figlio e per i successivi.

Riduzioni:

- 1) ai bambini, residenti nel Comune di Teramo, portatori di handicap in situazione di gravità ai sensi dell'art. 3, comma 3 della legge 5.2.92, n. 104, muniti di idonea certificazione, il cui reddito ISEE del nucleo familiare è superiore al valore fissato per l'esenzione, viene applicata la tariffa immediatamente inferiore alla fascia di riferimento;
- 2) la retta di frequenza dell'Asilo Nido viene ridotta del 50% per il secondo figlio, nel caso in cui frequentino contemporaneamente due fratelli appartenenti allo stesso nucleo familiare, lasciando inalterata la retta per il primo bambino;
- 3) per i nuclei familiari il cui reddito ISEE superi € **18.000,00 annui**, in caso di frequenza contemporanea di tre o più figli, la retta del secondo figlio e dei successivi viene ridotta del 50%;
- 4) la retta di frequenza viene ridotta del 50% nel caso di assenza del bambino per malattia che si protragga continuativamente per un periodo pari o superiore a 20 giorni del mese solare di riferimento, da comunicare tempestivamente al Comune di Teramo per il tramite della coordinatrice del Nido; tale malattia, successivamente, dovrà essere debitamente attestata mediante certificazione medica al momento del rientro al Nido di appartenenza; la riduzione, di norma, potrà essere operata, a seguito di presentazione di apposita istanza di rimborso da parte del genitore interessato, in diminuzione della retta relativa al mese successivo alla presentazione della domanda o, comunque, nei tempi e nelle forme ritenute più idonee per assicurare il rimborso.

Per l'esenzione o la riduzione della tariffa è necessario recarsi presso l'Ufficio "Pubblica Istruzione", sito in Via Carducci, 33 oppure presso l'URP, sito in Via della Banca 1, dove potrà essere ritirato il modulo dell'istanza da presentare. E' inoltre possibile scaricare lo stesso direttamente dal sito ufficiale della Città di Teramo (www.comune.teramo.it).

Durante il corso dell'anno sarà possibile variare la fascia oraria, qualora ciò non contrasti con l'organizzazione interna del Nido in dipendenza del personale in servizio, fermo restando il pagamento della tariffa dovuta per il mese in corso, quando trattasi di riduzione di orario; in caso di riduzione di orario richiesta dagli utenti che abbiano beneficiato del maggior punteggio previsto in caso di iscrizione presso un nido non di prossimità, gli stessi saranno comunque tenuti a corrispondere la retta dovuta, per la fascia oraria fino alle 18,30, fino al mese di Dicembre compreso.

Eventuale rinuncia al servizio dovrà essere comunicata per iscritto e consegnata all'Ufficio "Pubblica Istruzione – Asili Nido" ovvero al nido di frequenza e successivamente protocollata a cura dei Responsabili delle strutture, entro il 20 del mese precedente la decorrenza delle dimissioni; ove tale termine cada in giorno festivo, si intende prorogato al giorno feriale immediatamente successivo; qualora tale comunicazione non avvenga nel periodo prescritto, l'utente sarà comunque tenuto al pagamento della retta relativa al mese successivo, pur non frequentando, salva l'allegazione di gravi motivi di salute del bambino, sopravvenuti e debitamente documentati nei dieci giorni successivi. L'erogazione del Servizio sarà sospesa, previa comunicazione scritta, agli utenti che non provvederanno a regolarizzare i versamenti nel termine fissato. Gli utenti esclusi in tale modo per riaccedere al servizio dovranno riprodurre nuova istanza e non avranno alcuna precedenza in relazione alle eventuali graduatorie e liste di attesa.

SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA

Il servizio di refezione scolastica è attivato negli Asili Nido comunali, nelle scuole dell'infanzia statali e nelle scuole primarie a tempo pieno, affidato ad una ditta specializzata, e prevede la preparazione dei pasti in ogni sede utilizzando personale qualificato. La ditta appaltatrice è tenuta a svolgere il servizio sotto l'osservanza del sistema di autocontrollo, HACCP (analisi dei rischi e controllo dei punti "critici") in applicazione della normativa vigente. Il sistema prevede la redazione di un manuale, frutto di un'accurata analisi dell'intero processo di produzione dei pasti finalizzato a individuare i punti critici nei quali potrebbero manifestarsi rischi igienici e, di conseguenza, ad attuare le misure necessarie a prevenirli e a correggerli.

I menù, elaborati dal Servizio di Igiene degli Alimenti e della Nutrizione della A.S.L. di Teramo, sono differenziati per asili nido e per scuola dell'infanzia, primaria a tempo pieno e basati sulla proposizione di tabelle dietetiche calibrate e osservanti la stagionalità degli alimenti. Al fine di garantire l'inserimento di alimenti che più si adeguano all'andamento delle stagioni, sono previsti due menù: estivo e invernale, ognuno articolato in quattro settimane.

Nella predisposizione del menù si è tenuto conto di un duplice obiettivo: da una parte sono stati presi in considerazione gli apporti nutrizionali forniti con la refezione scolastica, dall'altra si è cercato di far sì che i bambini non maturino avversioni alimentari e che riescano ad elaborare una giusta chiave di lettura dei cibi e

quindi ad apprezzare la maggior varietà di cibi possibili, annullando le cattive tendenze odierne orientanti verso una alimentazione eccessiva sostenuta spesso da una riproposizione monotematica dei cibi.

Il pasto viene pertanto concepito come momento di educazione alla salute e non solo come atto nutrizionale, come veicolo di cultura e tradizioni e non solo come il soddisfacimento di un bisogno fisiologico.

Per ottenere il raggiungimento delle mete preposte, che sono quelle di avere un bambino sano oggi ed un adolescente e poi un adulto sano domani, occorre che il soggetto riceva un messaggio univoco da parte di tutte le agenzie che lo circondano, ovvero dalla famiglia, dal corpo insegnanti, dagli operatori sanitari e non per ultimo dall'Amministrazione Comunale.

Il servizio prevede anche l'erogazione di uno spuntino di metà mattina che rientra nell'ambito delle attività di Educazione Alimentare con l'obiettivo di evitare l'uso di cibi non calibrati e promuovere, pertanto, una alimentazione più equilibrata ed attenta con il proposito di favorire il benessere psicofisico dei bambini, anche in aderenza a quanto già previsto nelle "Linee guida per la ristorazione nelle scuole dell'infanzia" predisposto dal Dipartimento di Prevenzione e Servizio di Medicina Preventiva della locale ASL.

E' prevista la possibilità di inoltrare la richiesta di Dieta Speciale per motivi di salute e di Dieta Speciale per motivi etico-culturali-religiosi, secondo le procedure riportate nelle Linee di Indirizzo della Regione Abruzzo per la Ristorazione Scolastica.

Per le Diete Speciali per motivi di salute, il genitore, o affidatario del minore deve recarsi al S.I.A.N. -Servizio di Igiene degli Alimenti e della Nutrizione della propria AUSL per compilare il modulo e consegnare il certificato medico rilasciato dal medico curante (pediatra) o dallo specialista che attesti la necessità di variazione della dieta scolastica. Dopo colloquio con il personale sanitario, la dieta speciale viene rilasciata al genitore ed una copia viene inviata dal SIAN a mezzo di posta elettronica al Responsabile della Refezione scolastica del Comune di Teramo che provvederà ad inoltrarlo alla Ditta aggiudicataria del servizio.

Le sostituzioni per diete speciali per motivi etico-religiosi non necessitano di certificazione medica, ma di una semplice richiesta da parte del genitore.

La domanda per dieta speciale per religione musulmana (esclusione di carne di maiale), va inoltrata direttamente al Comune di Teramo, presso l'Ufficio Pubblica Istruzione, mentre tutte le altre richieste di diete speciali per motivi religiosi vanno inoltrare al Servizio di Igiene degli Alimenti e della Nutrizione.

Su richiesta del genitore, inoltrata anche per le vie brevi direttamente al personale cuoco, può essere attivata una dieta ipolipidica, comunemente definita "dieta leggera", per un periodo massimo di tre giorni.

Iscrizione al Servizio

La domanda di ammissione/riammissione al servizio di refezione va inoltrata ESCLUSIVAMENTE ON LINE, entro il termine stabilito in ciascun anno.

Gli utenti residenti fuori comune devono presentare la domanda esclusivamente cartacea (per la modulistica è necessario recarsi presso l'Ufficio Pubblica Istruzione sito in Via Carducci, 33.

In caso di spedizione per la data di presentazione si fa riferimento al timbro postale.

L'iscrizione al servizio prevede il pagamento del contributo di € 15,00 (una tantum annuale) da versare su c/c post. n.10340644 intestato a "Comune di Teramo Servizio Refezione scolastica e Asili Nido Serv. Tesoreria" con la causale "Contributo di iscrizione Servizio Refezione" oppure attraverso bonifico bancario IBAN IT33P0542404297000050050021, la cui ricevuta va allegata all'istanza.

Le tariffe del pasto sono le seguenti:

TABELLA DI RIFERIMENTO PER REDDITO ISEE

Reddito ISEE	Tariffa Residenti	Tariffa Non Residenti
fino a €. 10.600,00	€. 3,60	€. 3,80
da €. 10.600,01 a €. 16.000,00	€. 3,80	€. 4,00
da €. 16.000,01 a €. 24.000,00	€. 4,10	€. 4,30
oltre €. 24.000,00	€. 4,40	€. 4,60

Esenzioni e riduzioni della tariffa

Sono previste, inoltre, esenzioni e/o riduzioni per particolari condizioni familiari e/o personali, ivi compresa la frequenza del terzo figlio presso le strutture comunali sempre tenendo conto del reddito ISEE.

Esenzioni:

Sono esentati dal pagamento della tariffa **gli utenti, residenti nel Comune di Teramo, che si trovano nelle condizioni di seguito indicate**, previa presentazione di apposita domanda (reperibile presso l'URP, L'ufficio pubblica istruzione o sul sito della Città di Teramo) unitamente alla dichiarazione dalla quale risulti un reddito ISEE del nucleo familiare non superiore a € **10.600,00 annui**:

- utenti per il cui nucleo familiare interviene l'Ufficio "**Attività Sociali**" del Comune di Teramo o con forme di assistenza economica, o per gravi situazioni di carattere socio-ambientale ovvero per disposizione del Tribunale dei Minorenni;
- figli conviventi con un **solo genitore**, che abbia in affidamento il minore e ne curi l'assistenza, purché sia **disoccupato** da almeno tre mesi, previa presentazione del certificato storico (o analogo documento) rilasciato dal Centro per l'Impiego competente per territorio, con l'obbligo da parte dello stesso di immediata comunicazione del venir meno della condizione di disoccupato;
- bambini **portatori di handicap in situazione di gravità** ai sensi dell'art. 3, comma 3, della legge 5.2.92, n. 104, muniti di idonea certificazione;
- figli di **genitori disoccupati da almeno 3 mesi**, previa presentazione del certificato storico (o analogo documento) rilasciato dal Centro per l'Impiego competente per territorio con l'obbligo da parte degli stessi di immediata comunicazione all' Ufficio "Pubblica Istruzione - Asili Nido" del venir meno della condizione di disoccupato anche di un solo genitore;
- bambini facenti parte di uno stesso **nucleo familiare (famiglia anagrafica) con tre o più figli minori a carico**.

L'attestazione ISEE può essere richiesta ai **CAF (Centri Assistenza Fiscale)** regolarmente autorizzati al rilascio della stessa in forma gratuita.

Riduzioni:

Per le famiglie residenti nel Comune di Teramo con due o più figli che usufruiscono del servizio contemporaneamente, a partire dal secondo figlio, viene applicata la tariffa immediatamente inferiore alla fascia di riferimento.

"SCUOLACARD"

Ogni bambino ammesso al servizio di refezione sarà dotato di un tesserino elettronico personale (*Scuolacard*) per la prenotazione giornaliera del pasto.

La *Scuolacard* è un tesserino elettronico, nominativo e con un codice identificativo, al quale sono associati tutti i dati degli utenti, la scuola di frequenza, la propria fascia tariffaria ed il numero dei pasti corrispondente all'importo con cui viene di volta in volta ricaricata; nel rispetto della privacy, comunque, tutti i dati sono contenuti solo ed esclusivamente sul computer centrale degli uffici comunali. La *Scuolacard*, salvo smarrimento o deterioramento, va conservata per la frequenza di tutto il ciclo scolastico. **Quindi non va restituita alla fine dell'anno scolastico, ma va conservata da ogni utente che la riutilizzerà nell'anno successivo.**

La *Scuolacard* è fornita dal Comune di Teramo. Al genitore verrà consegnata una *Scuolacard* per ogni figlio che usufruisce della mensa scolastica. **Ai nuovi iscritti la *Scuolacard* verrà consegnata presso le scuole di appartenenza prima dell'inizio del servizio refezione.**

Come funziona

Avvicinando la *Scuolacard* al lettore elettronico presente presso le sedi di refezione, si prenota automaticamente il pasto giornaliero detraendone il costo dal credito.

Il sistema scarica un solo pasto al giorno per ogni utente. Quindi, se la *Scuolacard* dovesse essere "avvicinata" più volte al lettore nello stesso giorno, le timbrature successive alla prima vengono automaticamente annullate.

Per una migliore organizzazione del servizio, il badge deve essere consegnato presso la scuola di appartenenza il cui personale addetto provvederà alla prenotazione dei pasti. E' data la possibilità al genitore, qualora lo desiderasse, di provvedere personalmente alla prenotazione del pasto, avendo cura di non dimenticare l'effettuazione di tale operazione che impedirebbe al bambino di poter usufruire del servizio.

Nel caso in cui il bambino lasci la scuola dopo aver effettuato la prenotazione, il genitore deve avvisare il personale addetto che provvederà ad annullare l'operazione e quindi a restituire il costo del pasto; per motivi organizzativi, comunque, la prenotazione può essere disdetta entro e non oltre le ore 09:30.

Cosa fare in caso di smarrimento o malfunzionamento

Se la *Scuolacard* dovesse essere smarrita o non dovesse funzionare basta richiedere un duplicato al Comune di Teramo; in attesa di ricevere il duplicato, è necessario avvisare il personale scolastico che provvederà a prenotare giornalmente il pasto per il bambino; il pasto sarà poi automaticamente addebitato sulla *Scuolacard*.

Cosa fare per ricaricarla

Per poter usufruire del Servizio refezione, è necessario che la *Scuolacard* abbia una disponibilità per la giornata corrispondente almeno al costo corrente di un pasto.

L'importo della ricarica è a scelta dell'utente. La *Scuolacard* deve essere ricaricata utilizzando una delle seguenti modalità:

- presso tutte le sedi della Banca Popolare di Bari (ex Banca Tercas). Per ricaricare la *Scuolacard* non è necessario portarla con sé, ma è sufficiente fornire al cassiere il numero riportato sulla stessa ovvero il cognome e nome del minore. Ad ogni ricarica verrà rilasciata una ricevuta di versamento che riporta il corrispettivo pagato. E' bene che l'utente controlli che i dati riportati sulla ricevuta rilasciata dal cassiere siano corrispondenti ai propri. Qualora il Comune di Teramo dovesse ampliare la rete dei punti di ricarica della *Scuolacard*, ne verrà data tempestiva comunicazione alle famiglie
- on line con carta di credito tramite l'iscrizione a Scuola Online sul sito istituzionale dell'Ente.

Cosa fare per ottenere il rimborso

Gli utenti che termineranno la frequenza della scuola o che, comunque, non usufruiranno più del servizio di refezione, potranno rivolgere apposita istanza all'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune di Teramo per la restituzione dell'eventuale credito.

Come ci si accorge che è necessario ricaricarla

Il sistema informatizzato di registrazione dei pasti presenta la funzionalità di blocco automatico della lettura delle *Scuolacard* che non presentino sufficiente disponibilità; quindi, al fine di evitare spiacevoli situazioni che potrebbero recare disagio ai bambini, i genitori sono pregati di verificare la propria situazione tramite la rete Internet al sito www.comune.teramo.it – [link scuola online](#), utilizzando il codice identificativo che viene consegnato con la *Scuolacard*, oppure contattando l'Ufficio Pubblica Istruzione ai seguenti numeri: 0861/324403-0861/324414.

Quando il credito sta per terminare, il genitore viene avvisato tramite un sms sul cellulare, e/o presso la propria e-mail di posta elettronica. L'invio dell'sms e/o della e-mail costituisce solo un ulteriore ausilio alle famiglie le quali devono comunque aver premura di controllare l'ammontare del credito residuo al fine di evitare il blocco della *Scuolacard*. La mancata ricezione dell'sms e/o dell'e-mail, infatti, non esime l'utente dal controllare il proprio credito o dal ricaricare la propria *Scuolacard* per poter fruire del pasto.

SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO

Il servizio di trasporto degli alunni delle scuole dell'infanzia, delle scuole primarie e secondarie di I grado contribuisce a rendere effettivo il diritto allo studio, concorrendo a rimuovere gli ostacoli che determinano situazioni di disagio per l'utenza. Il servizio viene erogato, su richiesta, esclusivamente agli alunni residenti nel Comune di Teramo iscritti presso la sede scolastica più vicina all'abitazione, purché questa sia situata ad almeno 1 Km di distanza. Il servizio potrà essere erogato per distanze inferiori al chilometro solo in caso di accertata pericolosità del percorso (a seguito di apposita relazione del Corpo di Polizia Municipale) e di contestuale assenza di un servizio di trasporto pubblico che garantisca l'osservanza dell'orario scolastico. L'ufficio si riserva di valutare deroghe alle disposizioni di cui sopra in caso di disponibilità di posti e qualora ciò non influisca negativamente sul servizio.

Gli alunni frequentanti le scuole secondarie di I grado utilizzano di regola il servizio di trasporto extraurbano e il servizio urbano, quest'ultimo solo per gli alunni esenti; nei casi di zone periferiche particolarmente disagiate o malservite l'Amministrazione, nei limiti delle proprie possibilità organizzative, può assicurare il servizio scuolabus.

Nello stabilire i percorsi e le fermate, l'Ufficio Pubblica Istruzione, nei limiti delle possibilità organizzative, si atterrà ai seguenti indirizzi prioritari:

- evitare un orario di partenza verso le scuole antecedente alle ore 7.00;
- limitare al massimo il tempo di permanenza degli alunni sullo scuolabus;
- salvaguardare il diritto allo studio nei casi di particolare disagio familiare;
- preferire le esigenze degli utenti più piccoli e quelle dei residenti in zone più periferiche e/o particolarmente disagiate e/o malservite, assicurando prioritariamente il trasporto per la scuola dell'obbligo.

Iscrizione al Servizio

La domanda di ammissione al servizio trasporto va inoltrata ESCLUSIVAMENTE ON LINE, entro il termine del 30 giugno di ciascun anno.

Gli utenti residenti fuori comune devono presentare la domanda esclusivamente cartacea (per la modulistica è necessario recarsi presso l'Ufficio Pubblica Istruzione sito in Via Carducci, 33).

In caso di spedizione per la data di presentazione si fa riferimento al timbro postale.

Le richieste presentate in data successiva potranno essere prese in considerazione solo se ed in quanto i percorsi stabiliti e gli aspetti organizzativi inerenti le disponibilità di posti e gli orari lo consentiranno.

Di norma entro il 30 luglio l'Ufficio Trasporto alunni provvede a pubblicare le graduatorie di ammissione presso l'Ufficio Pubblica Istruzione e sul sito internet del Comune di Teramo.

Documentazione da allegare:

- copia di un documento di riconoscimento del sottoscrittore dell'istanza;
- copia di un documento di riconoscimento degli eventuali delegati;
- attestazione dell'Ufficio Attività Sociali del Comune di Teramo per gli utenti che possono usufruire dell'esenzione;
- attestazione ISEE in corso di validità.

Tariffe

La tariffa annuale dovuta, per il servizio trasporto con scuolabus comunali, è determinata, come di seguito indicato, in relazione al reddito risultante dall'apposita attestazione ISEE del nucleo familiare; in mancanza dell'attestato ISEE verrà applicata la tariffa massima. La tariffa deve essere versata in due rate di cui la prima di €.115,00 all'atto dell'ammissione al servizio, e la seconda, pari alla differenza, ove dovuta avendo riguardo al reddito ISEE, entro il 31 dicembre.

TABELLA DI RIFERIMENTO PER REDDITO ISEE:

REDDITO ISEE	fino a €.	da €. 10.600,01	da €. 13.000,01	da €. 15.000,01	da €. 20.000,01	Oltre
	10.600,00	a €. 13.000,00	a €. 15.500,00	a €. 20.000,00	a €. 35.000,00	€. 35.000,00
TARIFFA	€. 115,00	€. 140,00	€. 170,00	€. 210,00	€. 270,00	€. 360,00

La tariffa relativa al servizio trasporto con mezzi pubblici non di proprietà comunale è di €.103,00.

La tariffa deve essere pagata utilizzando una delle seguenti modalità:

- bollettino postale fornito dall'Ufficio Pubblica Istruzione;
- presso tutte le sedi Banca Popolare di Bari (ex Banca Tercas) utilizzando il numero del badge che sarà comunicato sempre dall'Ufficio ovvero nome e cognome del minore;
- on-line con carta di credito tramite l'iscrizione a "Scuola Online" sul sito istituzionale dell'Ente utilizzando un codice identificativo che verrà comunicato dall'Ufficio Pubblica Istruzione.

Eventuale rinuncia al servizio dovrà essere comunicata per iscritto e consegnata all'Ufficio "Trasporto Alunni" per il tramite dell'Ufficio Protocollo del Comune di Teramo.

Esenzioni e riduzioni della tariffa

Sono previste, inoltre, esenzioni e/o riduzioni per particolari condizioni familiari e/o personali.

Esenzioni

Sono esentati dal pagamento della tariffa gli utenti per il cui nucleo familiare interviene l'Ufficio "Attività Sociali" del Comune di Teramo con forme di assistenza economica o per situazioni gravi di carattere socio-ambientale ovvero per intervento del Tribunale dei Minorenni.

Sono altresì esentati gli alunni portatori di handicap autosufficienti che non necessitano di particolari attrezzature e di assistenza, e i non autosufficienti che saranno trasportati anche con altri mezzi.

L'esenzione dal pagamento della tariffa spetta, inoltre, ai nuclei familiari con almeno tre figli che usufruiscono del Servizio Trasporto con mezzi comunali e il cui reddito ISEE non superi €.10.600,00 a partire dal terzo figlio e per i successivi.

Riduzioni

Qualora nel nucleo familiare siano presenti due alunni trasportati con lo scuolabus comunale e il reddito ISEE non sia superiore ad €.10.600,00, la tariffa del 2° figlio è ridotta ad €.57,50 che dovrà essere versata in un'unica rata all'atto di ammissione; tale opportunità non è consentita agli alunni che utilizzano le autolinee private.

L'attestazione ISEE può essere richiesta ai **CAF (Centri Assistenza Fiscale)** regolarmente autorizzati al rilascio della stessa in forma gratuita.

SERVIZIO DI TRASPORTO PER ALUNNI DIVERSAMENTE ABILI

Al fine di garantire il diritto all'educazione ed all'istruzione degli alunni diversamente abili, l'Amministrazione Comunale ne assicura il trasporto con gli scuolabus comunali qualora il minore - previa presentazione di apposita certificazione - risulti autosufficiente ed affetto da patologia che consenta il trasporto con i mezzi ordinari, ovvero, in caso contrario, con trasporto specializzato effettuato da una cooperativa sociale per conto dell'Ente. Il trasporto specialistico è gratuito e riservato agli alunni residenti nel Comune di Teramo in possesso della "situazione di gravità" ai sensi dell'art. 3, comma 3, della legge 104/92. Il numero massimo di ammissioni dipende dalle disponibilità finanziarie dell'Ente. L'istanza, corredata della documentazione di seguito elencata, va presentata all'Ufficio Pubblica Istruzione.

Documentazione da allegare:

- certificazione di Handicap in "situazione di gravità" dello studente, ai sensi dell'art. 3, comma 3, della legge 104/92, rilasciata dalla competente A.S.L. e debitamente aggiornata, nella quale si attesti che lo studente non è autosufficiente ed affetto da patologia che non gli consente il trasporto con mezzi pubblici ordinari;
- Profilo Dinamico Funzionale aggiornato;
- copia fotostatica del documento di identità del sottoscrittore.

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 Pubblica Istruzione – Servizi Scolastici – Asili Nido, la Carta individua un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento.

I fattori considerati sono i seguenti:

- o livello di ricettività;
- o accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico;
- o facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi;
- o tempi nell'erogazione dei servizi.

Livello di ricettività

L'indicatore utilizzato per misurare il livello di ricettività dall'Ufficio Pubblica Istruzione – Servizi Scolastici – Asili Nido, è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico. Lo standard di qualità che l'Ufficio intende rispettare è il seguente:

- | | |
|--|---------------------------------|
| Lunedì – Martedì – Mercoledì - Giovedì - Venerdì | → 11:00 / 13:00 |
| Martedì e Giovedì | → 11:00 / 13:00 → 16:00 / 17:30 |

Per un totale complessivo di 13 ore settimanali di apertura al pubblico.

A queste si aggiungono le ore settimanali di apertura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, ubicato in Via della Banca, 1 a Teramo.

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:

- o l'indicatore scelto per misurare il livello di efficienza del servizio;
- o gli standard di qualità – generici e specifici – che fissano i livelli di qualità garantiti agli utenti.

Servizi erogati	Indicatore	Standard generico	Standard specifico
-----------------	------------	-------------------	--------------------

SERVIZIO ASILI NIDO	ISCRIZIONE Si tratta dell'accesso agli asili nido comunali per i bambini residenti nel Comune di Teramo di età compresa tra i 3 mesi ed i 3 anni.	Tempi necessari per istruire il procedimento	Come da Regolamento Comunale	Entro 52 giorni dalla termine finale del bando di iscrizione con la pubblicazione della graduatoria definitiva di ammissione al servizio
	RIMBORSO RETTE E' l'istanza per ottenere il rimborso della retta per gli utenti che non necessitano più del servizio richiesto o per altri motivi da esplicitare nella richiesta.	Tempi necessari per istruire il procedimento dal perfezionamento della domanda	Entro 30 giorni dal perfezionamento della domanda	Entro 30 giorni dal perfezionamento della domanda
SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA	ISCRIZIONE Si tratta dell'accesso al servizio refezione per i minori che frequentano le scuole dell'infanzia statali e le scuole primarie a tempo pieno	Tempi necessari per istruire il procedimento dal perfezionamento della domanda	Entro 30 giorni dal termine finale del bando di iscrizione	Entro 30 giorni dal termine finale del bando di iscrizione
	RIMBORSO PER SERVIZIO REFEZIONE E' l'istanza per ottenere il rimborso della retta per gli utenti che non necessitano più del servizio richiesto o per altri motivi da esplicitare nella richiesta.	Tempi necessari per istruire il procedimento dal perfezionamento della domanda	Entro 30 giorni dal perfezionamento della domanda	Entro 35 giorni dal perfezionamento della domanda
SERVIZIO TRASPORTO ALUNNI Si tratta dell'accesso al servizio Trasporto Scolastico per gli alunni residenti nel Comune di Teramo e frequentanti le scuole dell'Infanzia, primarie e secondarie di I grado	ISCRIZIONE Si tratta dell'accesso al servizio Trasporto Scolastico per gli alunni residenti nel Comune di Teramo e frequentanti le scuole dell'Infanzia, primarie e secondarie di I grado	Tempi necessari per istruire il procedimento	Entro 30 giorni dal termine finale del bando con la pubblicazione della graduatoria di ammissione al servizio	Entro 30 giorni dal termine finale del bando con la pubblicazione della graduatoria di ammissione al servizio
	RIMBORSO RETTE E' l'istanza per ottenere il rimborso della retta per gli utenti che non necessitano più del servizio richiesto o per altri motivi da esplicitare nella richiesta.	Tempi necessari per istruire il procedimento dal perfezionamento della domanda	Entro 30 giorni dal perfezionamento della domanda	Entro 35 giorni dal perfezionamento della domanda

<p>SERVIZIO TRASPORTO SPECIALISTICO Si tratta dell'accesso al servizio Trasporto Specialistico per alunni diversamente abili che frequentano le scuole dell'Infanzia, primarie e secondarie di I e II grado</p>		<p>Tempi necessari per istruire il procedimento dal perfezionamento della domanda</p>	<p>Entro 30 giorni dal termine finale del bando di iscrizione</p>	<p>Entro 30 giorni dal termine finale del bando di iscrizione</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 cinque tipologie:

- L'URP del Comune sito a Teramo, in Via della Banca, 1, che fornisce informazioni di primo livello riguardo i servizi erogati dall'Ente;
- L'Ufficio Pubblica Istruzione, sito a Teramo, in Via Carducci, 33, che eroga informazioni di secondo livello e i servizi stessi;
- Il sito web del Comune di Teramo: www.comune.teramo.it 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 in Via della Banca, 1 a 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 0861/324200/8;
- 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.