

REGIONE
ABRUZZO



Linee Guida per la redazione della
CARTA DEI SERVIZI
della Regione Abruzzo

Indice

PREMESSA.....	2
PRINCIPI FONDAMENTALI	2
QUADRO NORMATIVO	2
CARATTERISTICHE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	3
§ 1. Standard di Qualità	3
§ 2. Ruoli e Responsabilità.....	4
§ 3. Soddisfazione degli Utenti	4
§ 4. Creazione e Aggiornamento della Carta	5
§ 5. Privacy.....	5
§ 6. Struttura della Carta dei Servizi	5
§ 7. Modalità operative per la compilazione del <i>format on-line</i>	5
SEZIONE 1: SERVIZIO EROGATO	6
SEZIONE 2: INFORMAZIONI UTILI	6
SEZIONE 3: CONTATTI DELLA STRUTTURA CHE FORNISCE LE INFORMAZIONI ED EROGA IL SERVIZIO ..	7
SEZIONE 4: GESTIONE DEI RECLAMI.....	8
SEZIONE 5: CLASSIFICAZIONE DATI	9
RACCOMANDAZIONI FINALI	9

PREMESSA

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza; la sua introduzione, come strumento di tutela per i cittadini, si ha con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Ogni Ente che offre servizi pubblici, attraverso la Carta, assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza, dichiarando quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard quantitativi e qualitativi che intende garantire e che si impegna a rispettare, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità della prestazione offerta.

E' altresì uno strumento di comunicazione istituzionale atto ad implementare la qualità dei servizi pubblici erogati, anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione attiva degli utenti destinatari non più passivi dei servizi medesimi.

Attraverso la Carta dei Servizi, la Regione Abruzzo si impegna a fornire ai propri stakeholder informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza dei servizi ed i corrispondenti standard qualitativi, inoltre, attribuisce agli utenti il potere di controllo sul proprio operato indicando a quali strumenti di garanzia essi possono ricorrere per tutelare i propri diritti.

In questi termini, la Carta dei Servizi rappresenta uno strumento strategico per il percorso di qualità dell'Ente oltre che lo strumento fondamentale con il quale si attua il **principio di trasparenza**, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia dell'Amministrazione, sia degli utenti.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Alla base dell'erogazione dei servizi offerti ci sono dei principi fondamentali:

- **Uguaglianza ed imparzialità:** tutti gli utenti hanno gli stessi diritti e devono essere trattati con obiettività, neutralità e imparzialità;
- **Continuità:** i servizi devono essere erogati in maniera continua e regolare. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore;
- **Partecipazione:** il diritto alla partecipazione attiva del cittadino deve essere sempre garantito attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi dell'Ente e mediante la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni;
- **Efficacia ed efficienza:** miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo.

QUADRO NORMATIVO

La Carta dei Servizi è stata diffusa per la prima volta in Italia nel 1993 dal Dipartimento per la Funzione Pubblica, come documento di studio predisposto a stabilire i principi fondamentali per l'erogazione dei servizi pubblici. Tale documento è stato recepito in un atto normativo, la Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri in data 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". Il DPCM detta i principi cui deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici e stabilisce l'obbligo per tutti i soggetti erogatori, pubblici e privati, di definire e di adottare "standard specifici di qualità e quantità dei servizi".

In materia, si sono susseguiti numerosi decreti applicativi: il Decreto-Legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito dalla Legge 11 luglio 1995, n. 273, ed il D. Lgs. 286 del 1999, in cui si stabilisce, all'art.11 comma 1, l'obbligo per le imprese e gli enti erogatori di servizi pubblici di improntare la propria attività al rispetto dei parametri qualitativi essenzialmente determinati all'interno delle Carte dei Servizi. La norma in questione, infatti, stabilisce che i servizi pubblici debbono essere erogati *“con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi”*.

Il D.Lgs n. 286 del 1999 è stato successivamente modificato dall'art.28 del D.Lgs. 150/2009.

Il Decreto-Legge 24 gennaio 2012, n.1, convertito con modificazioni in L. n. 27/2012, ha valorizzato ulteriormente, all'art. 8, l'efficacia delle Carte dei servizi, sancendone il valore vincolante e indicando in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio.

I più significativi provvedimenti intervenuti in materia sono, da ultimi, la Delibera CIVIT (ora Autorità Nazionale Anti Corruzione - ANAC) n. 88/2010 con la quale vengono fissate le *“Linee guida per la definizione degli standard di qualità”*, primo passo verso la costruzione di un sistema di controllo diffuso della qualità dell'azione amministrativa e la successiva Delibera 3/2012, con la quale si individuano le linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi.

Infine, merita menzione il D.Lgs n. 33/2013 *“Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicazione, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”*, come modificato dal D.Lgs 97/2016, che stabilisce:

- all'art. 10, comma 5, le *“pubbliche amministrazioni provvedono annualmente ad individuare i servizi erogati agli utenti sia finali che intermedi”*
- all'art.32, l'obbligo di pubblicazione da parte delle *“pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi della carta dei servizi o del documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici”*, obbligo ribadito dall'ANAC nella Delibera n. 1310/2016 concernente *“Prime linee guida recanti indicazioni sull'attuazione degli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni contenute nel D.Lgs. 33/2013 come modificato dal D.Lgs. 97/2016”*.

CARATTERISTICHE DELLA CARTA DEI SERVIZI

§ 1. STANDARD DI QUALITÀ

Le informazioni riportate nella Carta dei Servizi (d'ora in poi anche CdS) sono corrispondenti e coerenti agli standard di qualità individuati nelle Delibere CIVIT (ora Autorità Nazionale Anti Corruzione - ANAC) nn. 88/2010 e 3/2012, precedentemente citate.

Le aree indicate nella struttura della CdS corrispondono a determinati standard di qualità, così individuati:

- ✓ **Accessibilità**, ossia la capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati, declinabile in termini spaziali, temporali e di possibilità di utilizzo di canali diversi;
- ✓ **Tempestività**, il tempo intercorrente fra la richiesta del servizio da parte dell'utente e l'effettiva erogazione dello stesso ed il tempo di risposta all'eventuale reclamo dell'utente oppure alla semplice richiesta di informazione rispettivamente alla prestazione richiesta.

- ✓ **Trasparenza**, facilità per l'utente e, più in generale, per tutti gli stakeholder, di reperire, acquisire e comprendere le informazioni necessarie per poter usufruire al meglio del servizio di proprio interesse; attraverso l'indicazione della modulistica - o altra documentazione informativa – e delle modalità per presentare reclamo.
- ✓ **Efficacia**, capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati, in termini di rispondenza ai bisogni e alle esigenze individuate dall'Amministrazione, anche in funzione delle attese degli utenti e dei principali stakeholder.

§ 2. RUOLI E RESPONSABILITÀ

Per garantire un'elevata prestazione delle pubbliche amministrazioni nei confronti della collettività, si consente agli utenti un controllo esterno di tipo giudiziale sulla qualità, tempestività ed economicità dei servizi resi. E' quanto previsto dal D.Lgs 20 dicembre 2009, n. 198, che dà attuazione all'art.4 della Legge 4 marzo 2009, n. 15 in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di pubblici servizi.

A norma di detto Decreto, infatti, al fine di ripristinare il corretto svolgimento della funzione o la corretta erogazione di un servizio, i titolari di interessi giuridicamente rilevanti ed omogenei per una pluralità di utenti e consumatori possono agire in giudizio, con le modalità stabilite nel decreto medesimo, nei confronti delle amministrazioni pubbliche e dei concessionari di servizi pubblici, se derivi una lesione diretta, concreta ed attuale dei propri interessi (art. 1. comma 1).

Il ricorso non consente di ottenere il risarcimento del danno cagionato dagli atti e dai comportamenti di cui al comma 1; a tal fine, restano fermi i rimedi ordinari. (art.1, comma 6). Il ricorso è devoluto alla giurisdizione esclusiva del giudice amministrativo e le questioni di competenza sono rilevabili anche d'ufficio (art.1, comma 7).

Il provvedimento si pone l'obiettivo di coinvolgere gli utenti dei servizi pubblici nella valutazione dei prodotti resi dalle pubbliche amministrazioni, consentendo loro di agire in giudizio nei confronti di queste ultime, nonché dei concessionari di servizi pubblici, se dalla violazione di *standard* qualitativi o degli obblighi contenuti nelle CdS, dall'omesso esercizio di poteri di vigilanza, di controllo o sanzionatori, dalla violazione dei termini o dalla mancata emanazione di atti amministrativi generali, derivi la lesione di interessi giuridicamente rilevanti per una pluralità degli stessi o dei consumatori. In attuazione di quanto citato, la delibera n. 88/2010 prevede, a questo proposito, che *"l'amministrazione, all'atto di definizione degli standard, indichi la struttura organizzativa interna deputata a ricevere la diffida ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del D.Lgs n. 198/2009"*.

§ 3. SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

La misurazione della qualità dei servizi risulta una funzione ormai fondamentale e strategica per le amministrazioni pubbliche, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio offerto agli utenti, in un'ottica di riprogettazione e di miglioramento delle performance, e quello di corrispondenza fra qualità dei servizi erogati ed esigenze dell'utenza.

Il grado di soddisfazione degli utenti è stato inserito, e verrà monitorato, rispetto a **due momenti** della loro esperienza di "contatto" con l'Amministrazione:

1. Quando l'utente ha **necessità di informazioni** relative ai servizi prestati dall'Amministrazione, nella sezione corrispondente al servizio specifico di interesse, potrà esprimere la propria

valutazione rispondendo ad una semplice domanda e, se lo desidera, comunicare suggerimenti;

2. **Dopo aver fruito del servizio**, l'utente potrà compilare un modulo denominato "Valuta il servizio" presente sia nella sezione "Carta dei Servizi" che sulla *home page* del portale regionale.

§ 4. CREAZIONE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA

La CdS è un impegno che l'Amministrazione prende nei confronti dei cittadini e portatori di interesse per assicurare trasparenza delle informazioni e accessibilità ai servizi erogati; le strutture regionali sono quindi tenute a inserire nella Carta le informazioni relative ai servizi che erogano e ad aggiornarle, ogni qualvolta intervengano variazioni, puntualmente e con la dovuta tempestività. Nel caso in cui una ad una prestazione dovesse concorrere l'attività di più strutture regionali (solitamente a livello di Servizio), siano esse appartenenti a diversi Dipartimenti o a un medesimo Dipartimento, la redazione della CdS dovrà avvenire a cura della struttura regionale che conclude il procedimento ed eroga la prestazione all'utente.

Sulla scheda del servizio erogato, una volta compilata, risulterà indicata la data dell'ultimo aggiornamento dei dati.

§ 5. PRIVACY

Le strutture regionali che, nella prestazione di un servizio reso all'utente esterno, trattino dati personali, sono tenute al rispetto di quanto indicato dal D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" (Codice) e dal Regolamento (UE) 2016/679 "Regolamento Generale sulla Protezione dei dati" (GDPR), nonché all'ottemperanza del Disciplina per l'attuazione del Regolamento in materia di dati personali (Reg.UE 2016/679) approvato con DGR n. 41 del 03/02/2021.

§ 6. STRUTTURA DELLA CARTA DEI SERVIZI

Allo scopo di agevolare le strutture regionali nell'inserimento delle informazioni (e, ove necessario, per il loro aggiornamento) nelle sezioni della Carta dei Servizi di rispettiva competenza, è stato predisposto un apposito *format on-line*, da compilarsi seguendo le indicazioni riportate nelle presenti Linee guida.

La struttura della CdS è suddivisa in 5 sezioni:

- 1. Servizio erogato
- 2. Informazioni utili
- 3. Contatti della struttura che fornisce informazioni ed eroga il servizio
- 4. Gestione reclami
- 5. Classificazione dati.

§ 7. MODALITÀ OPERATIVE PER LA COMPILAZIONE DEL *FORMAT ON-LINE*

Per la compilazione del *format on-line* è necessario attenersi alle seguenti indicazioni:

1. Il Direttore o Dirigente, a seconda che la prestazione venga erogata dal Dipartimento oppure dal Servizio, deve richiedere l'abilitazione per il/la referente individuato/a alla redazione della CdS. La richiesta di abilitazione deve avvenire attraverso l'apertura di un ticket tramite apposita piattaforma: <https://raticket.regione.abruzzo.it/login>

2. Il/la referente incaricato/a, per accedere al *format on-line* dovrà inserire le proprie credenziali, nome utente e password, nella sezione “Area personale” presente sul portale regionale.
3. Il percorso di accesso al *format on -line*, presente sulla barra in alto alla home page del portale, è il seguente: **Aggiungi contenuto – Servizi erogati – Crea servizi erogati**.
4. Ogni struttura dovrà compilare la rispettiva CdS.

Si riportano qui di seguito, distintamente per ciascuna delle sezioni menzionate nel paragrafo precedente, i campi da compilare per alimentare la CdS.

Si specifica che tutti i campi di seguito contrassegnanti con l’asterisco * prevedono l’inserimento obbligatorio delle corrispondenti informazioni. Inoltre, si informa che in molti casi, in corrispondenza del passaggio del cursore del *mouse* su un campo del *format on-line*, al lato del medesimo campo, compare una casella (a fondo nero) con utili indicazioni per la compilazione.

SEZIONE 1: SERVIZIO EROGATO

Denominazione*

definire sinteticamente, attraverso un titolo, il servizio erogato. Evitare i riferimenti normativi che possono essere inseriti nella successiva descrizione del servizio erogato. Per la stessa tipologia di prestazione è importante indicare la dimensione territoriale (ad esempio: CPI L’Aquila – CPI Teramo – CPI Chieti – CPI Pescara).

Descrizione*

descrivere in maniera dettagliata il servizio erogato con un linguaggio semplice e chiaro. Eventuali riferimenti normativi che si ritiene necessario comunicare agli utenti possono essere inseriti alla fine del testo, privilegiando sempre la forma integrale (es: Legge regionale 8 agosto 2007, n.21 [*titolo*] *). Il testo non potrà comunque superare i 500 caratteri, spazi inclusi.

Il servizio è rivolto a*

selezionare i destinatari del servizio (Privati cittadini, Imprese, Associazioni, Enti pubblici). E’ possibile selezionare più tipologie di utenza. Il modulo presenta inoltre un campo libero che permette di indicare eventuali ulteriori soggetti diversi da quelli selezionabili, come specificati entro la precedente parentesi.

SEZIONE 2: INFORMAZIONI UTILI

Modalità di richiesta del servizio*

nel modulo sono indicati i canali attraverso i quali può essere richiesta la prestazione (es: Front office, E-mail, PEC, Telefono, Piattaforma web). Selezionare una o più voci inserendo, nel caso della piattaforma web, le informazioni presenti nel modulo **Come accedere alla piattaforma web** contenente:

Indirizzo della pagina web: indicare l’URL di accesso al servizio;

Modalità di accesso: specificare l’autenticazione necessaria per accedere alla piattaforma, esempio: se con registrazione utente, SPID, TS-CNS, altro)

Recapiti assistenza tecnica: inserire recapiti specifici (es. numero di telefono, indirizzo e-mail) dell’assistenza tecnica e non riferimenti generici. Ogni informazione deve essere separata dal simbolo /. A titolo esemplificativo:

085.123456 / xyz@regione.abruzzo.it.

Tempo di attesa medio alla richiesta di informazione

indicare, in giorni lavorativi, il tempo medio, espresso in giorni lavorativi, entro il quale viene dato riscontro all'utente.

Tempo massimo di erogazione del servizio*

Selezionare, dal *menu* a tendina, il tempo massimo, espresso in giorni lavorativi (15, 30, 60, 120, 180 giorni), entro il quale la prestazione richiesta viene erogata, come definito da norme generali o regolamenti di riferimento.


Informazioni e approfondimenti

inserire informazioni, non ricomprese nei moduli precedenti, che si ritiene necessario comunicare agli utenti; ad esempio, se è previsto un pagamento per l'erogazione del servizio in oggetto, occorre inserire le modalità, i tempi e i modi dello stesso.

Modulistica


inserire ogni singolo file in formato pdf/a, possibilmente anche in formato editabile per facilitarne la compilazione da parte degli utenti.

Nel modulo **Aggiungi un nuovo file – Scegli file**

1. selezionare il file dal proprio dispositivo e caricarlo premendo il tasto 
2. inserire nel campo **Descrizione** un titolo che ne indichi la funzione (preferire, ad esempio, "Autodichiarazione / Atto di Notorietà" in luogo di "Dichiarazione art. 47 D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445 e s.m.i." oppure "Modello di domanda" rispetto ad "Allegato A")
3. ripetere la medesima procedura di cui ai precedenti punti 1. e 2., se necessario caricare ulteriori file contenenti modulistica.

Brochure, guide utili al cittadino e altra documentazione

inserire la documentazione, ove esistente, che sia utile al destinatario della prestazione ai fini della richiesta. Nel modulo **Aggiungi un nuovo file – Scegli file**

1. selezionare il file dal proprio dispositivo e caricarlo premendo il tasto 
2. compilare il modulo **Informazioni sul file**, che si attiva dopo il caricamento del file, inserendo nel campo **Descrizione** un titolo esplicativo del contenuto.
3. ripetere la medesima procedura di cui ai precedenti punti 1. e 2., se necessario caricare ulteriori file contenenti brochure, guide utili e altra documentazione.

Pagina web di riferimento:

indicare la pagina web, presente nel sito della Regione Abruzzo e contenente informazioni utili all'utente sul servizio erogato:

Titolo: inserire il titolo della pagina web

URL: inserire l'indirizzo della pagina web.

SEZIONE 3: CONTATTI DELLA STRUTTURA CHE FORNISCE LE INFORMAZIONI ED EROGA IL SERVIZIO

Servizio*

selezionare il Servizio che eroga la prestazione tra quelli presenti nel menù a tendina.

Ufficio

inserire il nome dell'Ufficio competente. Se la prestazione è erogata solo dal Servizio, il presente campo non va compilato.

Via/Piazza* – Numero Civico

indicare la sede esatta dell'Ufficio oppure del Servizio erogante.

Città*

indicare la città dove è ubicato il Servizio oppure l'Ufficio erogante.

Giorni ed orari di apertura*

indicare gli orari e giorni di apertura al pubblico in cui sia assicurata la presenza in ufficio; evitando di indicare orari generici. I nomi dei giorni dovranno essere scritti per esteso (lunedì, martedì, mercoledì, etc..) e gli orari precisati nella seguente modalità esemplificativa:

dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00

dalle ore 15.00 alle ore 18.00

dalle ore 15.30 alle ore 16.30.

Ogni giorno, con il corrispondente orario, dovrà essere inserito in riga separata dagli altri.

Telefono*

indicare i riferimenti telefonici presidiati; qualora si garantisca la risposta telefonica soltanto in determinati orari, specificare gli stessi. I riferimenti dovranno essere precisati nella seguente modalità esemplificativa:

0862.xxxx – 085.xxxx nei giorni:

dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00

dalle ore 15.00 alle ore 18.00

dalle ore 15.30 alle ore 16.30.

Ogni giorno, con il corrispondente orario, dovrà essere inserito in riga separata.

E-mail*

indicare l'indirizzo di posta elettronica ordinaria che fornirà informazioni per lo specifico servizio erogato.

PEC*

indicare l'indirizzo di posta elettronica ordinaria che fornirà informazioni per lo specifico servizio erogato.

SEZIONE 4: GESTIONE DEI RECLAMI

Le CdS devono prevedere la gestione del reclamo come punto fondamentale del rapporto con l'utente; pertanto, le strutture regionali sono tenute ad individuare i referenti dei reclami per ogni servizio erogato.

Responsabile per i reclami*

indicare il nominativo della persona incaricata a fornire riscontro ai reclami.

E-mail*

inserire la casella di posta elettronica ordinaria del servizio che eroga la prestazione.

PEC*

inserire la casella di posta elettronica certificata del servizio che eroga la prestazione.

SEZIONE 5: CLASSIFICAZIONE DATI

Il modulo denominato “Classificazione dati”, presente nel *form on line*, non è visibile dall’utente; esso contiene i campi da compilare di seguito descritti. L’indicazione di questi campi consentirà all’utente più canali di consultazione della Carta dei Servizi.

Direzione/Dipartimento*

selezionare la struttura regionale di primo livello, tra quelle, nella quale il Servizio (o l’Ufficio) erogante è incardinato.

Area tematica*

selezionare l’area tematica, tra quelle presenti nel *menu* a tendina, alla quale il servizio erogato appartiene.

Al termine della compilazione, il referente potrà visualizzare l’anteprima della CdS e salvare le informazioni inserite.

L’utente potrà visualizzare le singole Carte dei servizi nella sezione presente sulla home page del portale regionale: [Amministrazione Trasparente/Servizi erogati/Carta dei servizi e standard di qualità.](#)

RACCOMANDAZIONI FINALI

La **Carta dei Servizi** non deve rappresentare un mero adempimento all’obbligo di legge, ma la realizzazione di un documento pienamente e qualitativamente rispondente alle esigenze ed ai bisogni degli utenti esterni. Nel merito si richiede la piena collaborazione alle strutture interessate all’erogazione di servizi all’utenza, affinché la Carta possa essere coerente ai principi che ne costituiscono le fondamenta. E’, quindi, opportuno ribadire **l’importanza dell’aggiornamento dei contenuti e delle informazioni presenti sia nella CdS che sul portale regionale**, in modo da ottenere una corrispondenza dei riferimenti inseriti. Inoltre, laddove i servizi vengano erogati attraverso piattaforme informatiche, software specifici o sportelli telematici, è necessario prevedere contatti e sistemi di assistenza ben visibili, presidiati e facilmente accessibili a tutti gli utenti, al fine di agevolare coloro che non abbiano competenze informatiche.

All’**URP** (Ufficio Relazioni con il Pubblico) è assegnato il compito di **rimanere a completa disposizione delle strutture regionali** per guidarle per la corretta redazione della Carta, fornendo loro ogni indicazione utile o necessaria allo scopo.



Direzione Generale

Servizio Relazioni esterne e comunicazione (DRG007)

Ufficio Relazioni con il pubblico (U.R.P)

urp@regione.abruzzo.it – urp@pec.regione.abruzzo.it

Palazzo I. Silone, Via Leonardo da Vinci, 6

67100 L'Aquila

tel. 0862.363374 -0862.363267