

4.7.7 Gestione dati ed elaborazione prospetti contabili

E' stato all'uopo realizzato un database contenente tutti i dati, suddivisi per singole voci di spesa, riferiti alle rendicontazioni presentate da tutti i soggetti interessati dal contesto emergenziale.

Le schede inoltrate a questa Area in formato cartaceo vengono visionate ed elaborate attraverso la predisposizione di fogli elettronici Excel che costituiscono la banca dati di riferimento dalla quale vengono ricavati gli importi oggetto dei trasferimenti finanziari.

Contestualmente all'analisi delle rendicontazioni in formato cartaceo si procede quotidianamente all'aggiornamento dell'archivio elettronico contenente i dati pervenuti via e-mail.

Le suddette attività risultano fondamentali nelle operazioni di ripartizione dei fondi e di individuazione del fabbisogno finanziario dell'intera Struttura Gestione Emergenza.

Infine, si procede al costante monitoraggio dei pagamenti effettuati attraverso la Contabilità Speciale n. 5281, a partire dalle operazioni di generazione e predisposizione dei mandati di pagamento sino ai relativi trasferimenti.

4.7.8 Verifica schede di rendicontazione

Riguarda l'analisi capillare di tutte le schede di rendicontazione inviate dalle amministrazioni territoriali anche al fine di attivare possibili azioni correttive rispetto agli errori rilevati. La predetta verifica avviene attraverso il controllo incrociato tra i dati della rendicontazione cartacea e quelli inviati via e-mail all'indirizzo di posta elettronica all'uopo attivato dall'Area Amministrativa.

4.7.9 Controllo di ammissibilità del rimborso spese richieste dai Comuni

Tale attività di controllo viene eseguita sia per evitare che spese non inerenti il contesto emergenziale vengano considerate ai fini del rimborso, sia per accertare la sussistenza di validi documenti contabili giustificativi della spesa. La verifica si effettua mediante il riscontro con le voci di spesa codificate dal DPC, nonché con le prescrizioni contenute nelle ordinanze del Presidente del Consiglio dei Ministri.

4.7.10 Situazione pagamenti alla data del 17 dicembre 2010

Situazione pagamenti aggiornata al 17 Dicembre 2010	
Spettanze Co.co.co S.G.E. (Feb-Mar-Apr-Mag-Giu-Lug-Ago-Set-Ott-Nov)	€ 1.356.845,19
Spettanze Consigliere Istituzionale	€ 43.129,86
Spettanze Arch. Fontana	€ 54.247,96
Somme erogate per l'ospitalità albeghiera	€ 68.000.000,00
Obbligazioni Contrattuali S.G.E.	€ 8.653.947,23
Comuni Cratere *	€ 31.387.685,19
Comuni Fuori Cratere *	€ 1.619.628,52
Comuni COM *	€ 3.627.985,41
Regione Abruzzo *	€ 1.727.118,76
Comune di L'Aquila*	€ 167.634.808,96
Provincia di L'Aquila*	€ 7.109.214,41
Forze Polizia**	€ 581.529,75
Vice Commissario Delegato per la Tutela dei Beni Culturali	€ 8.125.792,21
Attività Produttive (O.P.C.M. 3789/09)	€ 46.263.963,84
Esercito**	€ 1.823.489,77
Vigili del Fuoco	€ 5.635.410,00
EX ASL n. 4 di L'AQUILA	€ 3.769.279,95
Ripristino ex aree di accoglienza - Comune di L'Aquila ai sensi dell'OPCM 3898/10 art. 5, comma 1	€ 4.023.544,79
Ente d'Ambito Aquilano (A.T.O. n. 1) - Servizio Idrico Integrato***	€ 2.500.000,00
Consorzio Interuniversitario Cineas	€ 497.040,00
Consorzio Interuniversitario Reluis	€ 291.600,00
TOTALE	€ 364.726.261,80
* Pari al 100% delle somme rendicontate dai Comuni e della Regione Abruzzo alla data del 31 maggio 2010. Per i Comuni e la Provincia di L'Aquila che non avevano presentato rendiconti alla data del 31 maggio 2010 si è provveduto ad erogare il 100% delle somme rendicontate alla data del 31 agosto 2010. Gli importi indicati sono comprensivi altresì del 100% delle somme rendicontate al 10 novembre 2010 non comprese nei precedenti trasferimenti.	
† Pari al 100% delle somme rendicontate alla data del 31 maggio 2010 e comprensivo altresì del 100% delle somme rendicontate al 10 novembre 2010 non comprese nei precedenti trasferimenti e delle rendicontazioni relative al solo CAS agli atti al 17 dicembre 2010.	
** Pari al 100% delle somme rendicontate alla data del 31 agosto 2010.	
*** Pari al 50% delle somme rendicontate alla data del 30 settembre 2010.	

Somme complessive accreditate sulla Contabilità Speciale N. 5281 ^{***}	€ 377.062.391,70
Somme erogate al 17 Dicembre 2010	€ 364.726.261,80

SALDO	€ 12.336.129,90
--------------	------------------------

*** Obbligazioni contrattuali S.G.E.	
Trasporti (Avv. Mannetti) al 08/11/10	€ 1.086.187,64
Logistica (Ing. Liberatore) al 17/12/10	€ 6.511.558,92
Comunicazione (Dott. Gizzi) al 17/12/10	€ 852.524,49
Tecnica (Ing. Antenucci) al 14/10/10	€ 181.650,18
Amministrativo-Contabile (Dott.ssa De Felice) al 09/11/10	€ 22.026,00
Totale	€ 8.653.947,23

*** Somme complessive accreditate sulla Contabilità Speciale N. 5281	
1° accredito (marzo 2010) dal D.P.C.	€ 122.072.890,00
2° accredito (giugno 2010) dal D.P.C.	€ 43.000.000,00
3° accredito (ottobre 2010) dalla contabilità n. 5430 Arch. Fontana	€ 80.638.247,18
4° accredito (novembre 2010) dalla contabilità n. 5430 Arch. Fontana	€ 38.876.669,43
5° accredito (novembre 2010) dalla contabilità n. 5430 Arch. Fontana	€ 25.182.202,68
6° accredito (dicembre 2010) dalla contabilità n. 5430 Arch. Fontana	€ 67.292.382,41
Totale	€ 377.062.391,70

4.7.11 Attività produttive

Ai fini dell'erogazione dei fondi in favore delle attività produttive si provvede, preliminarmente, con l'acquisizione delle domande e della documentazione inerente gli indennizzi ai sensi dell'O.P.C.M. 3789/09, trasmesse a cura delle competenti amministrazioni comunali previo esito positivo della relativa istruttoria riferita sia alla sussistenza dei requisiti in capo ai richiedenti, sia al rispetto dei limiti temporali e di finanziamento consentiti dalla citata Ordinanza 3789/09.

Seguono i controlli sulla completezza delle domande e sulla regolarità formale delle stesse, che devono pervenire in originale o in copia conforme.

Si evidenzia che a causa della particolare delicatezza della materia, occorre che le attività di acquisizione e controllo formale da parte della Funzione 4 vengano

condotte con particolare cura e attenzione al fine di garantire il rispetto dei criteri di trasparenza e correttezza amministrativa.

Per tale ragione sono state costituite tre banche dati, costantemente aggiornate, contenenti, rispettivamente:

- la prima, le informazioni e le richieste formulate dai Comuni;
- la seconda, il riepilogo dei Comuni che hanno adempiuto alle determinazioni di cui alla O.P.C.M. 3789/09 e che hanno, pertanto, diritto all'erogazione dei fondi, con la specifica indicazione del numero dei contributi e l'espressa menzione degli articoli normativi di riferimento;
- la terza, il riepilogo dei Comuni con le domande in corso di istruttoria.

Su richiesta dei Comuni viene svolta, altresì, una costante attività di informazione in grado di offrire risposte in tempo reale sulla corretta applicazione della O.P.C.M. 3789/09.

Alla data del 31 dicembre 2010 i contributi erogati in favore dei Comuni per i danni alle attività produttive, ai sensi dell'O.P.C.M. n. 3789/2009 e s.m.i., ammontano ad un importo complessivo di euro 46.270.210,09.

In particolare, in data 2 agosto 2010 è stato effettuato il primo trasferimento per un importo pari ad euro 11.302.033,56, integrato, in data 8 settembre 2010, con la somma di euro 413.485,56.

Successivamente, in data 29 settembre 2010 è stato effettuato il secondo trasferimento per un importo pari ad euro 13.466.683,56, integrato, in data 21 ottobre 2010, con la somma di euro 37.347,26.

Infine, in data 13 dicembre 2010 è stato effettuato il terzo trasferimento per un importo complessivo pari ad euro 21.050.633,15.

Di seguito si riporta la tabella riepilogativa dei contributi trasferiti ai Comuni:

XVI LEGISLATURA — DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI — DOCUMENTI

S.G.E. AREA AMMINISTRATIVO-CONTABILE CONTRIBUTI TRASFERITI AI COMUNI AI SENSI DELL' O.P.C.M. n. 3789/2009 E.S.M.I.						
n.	Comuni	1° trasferimento 02/08/2010	Integrazione al 1° trasferimento 08/09/2010	2° trasferimento 29/09/2010	Integrazione al 2° trasferimento 21/10/2010	3° trasferimento 13/12/2010
		TOTALE TRASFERIMENTI PER SINGOLO COMUNE				
1	ACCIANO (AQ)	€ 54.245,10				€ 54.245,10
2	BARETE (AQ)			€ 41.950,32		€ 41.950,32
3	BARISCIANO (AQ)	€ 536.097,51		€ 15.117,22		€ 551.214,73
4	BUGNARA (AQ)			€ 12.006,50		€ 12.006,50
5	CAMPOTOSTO (AQ)	€ 68.817,22		€ 23.446,27		€ 92.301,46
6	CAPESTRANO (AQ)	€ 83.891,33				€ 83.891,33
7	CAPITIGNANO (AQ)	€ 65.518,94				€ 65.518,94
8	CAPORCIANO (AQ)	€ 30.095,58				€ 30.095,58
9	CARAPELLE CALVISIO (AQ)	€ 5.982,05				€ 5.982,05
10	CASTEL DEL MONTE (AQ)	€ 51.649,62				€ 51.649,62
11	CASTELLALTO (AQ)	€ 9.998,36				€ 9.998,36
12	CASTELLI (TE)	€ 103.012,51				€ 103.012,51
13	CASTEL DI IERI (AQ)			€ 55.081,81		€ 55.081,81
14	CASTELVECCHIO SUBEGUO (AQ)					€ 1.060,97
15	CIVITELLA CASANOVA (PE)	€ 10.437,24				€ 10.437,24
16	COLLARMELE (AQ)	€ 373,00				€ 373,00
17	COLLEDARA (TE)					€ 1.114,19
18	FAGNANO ALTO (AQ)			€ 100.710,23		€ 100.710,23
19	FONTECCHIO (AQ)	€ 108.804,10				€ 108.804,10
20	FOSSA (AQ)	€ 542.793,55		€ 74.606,07	€ 37.374,26	€ 6.000,00
21	GORIANO SICOLI (AQ)			€ 17.921,83		€ 17.921,83
22	L'AQUILA (AQ)	€ 4.166.390,32	€ 413.485,56	€ 12.074.367,25		€ 20.776.311,89
23	LUCOLI (AQ)	€ 116.591,70				€ 116.591,70
24	MONTEREALE (AQ)					€ 204.491,48
25	MONITORIO AL VOMANO (TE)			€ 9.618,00		€ 9.618,00
26	NAVELLI (AQ)	€ 68.036,93				€ 68.036,93
27	OCRE (AQ)	€ 117.898,91		€ 110.188,50		€ 21.600,00
28	OFENA (AQ)	€ 81.954,00				€ 81.954,00
29	OVINDOLI (AQ)	€ 37.016,76		€ 2.110,00		€ 39.126,76
30	PIZZOLI (AQ)	€ 449.664,44				€ 3.975,12
31	POGGIO PICENZE (AQ)	€ 227.533,95		€ 133.395,40		€ 360.929,35
32	POPOLI (PE)	€ 873.307,46				€ 873.307,46
33	PRATA D'ANSIDONIA (AQ)	€ 74.747,53		€ 2.185,66		€ 76.933,19
34	ROCCA DI CAMBIO (AQ)	€ 9.028,00				€ 9.028,00
35	ROCCA DI MEZZO (AQ)			€ 305.896,48		€ 305.896,48
36	SAN DEMETRIO NE'VESTINI (AQ)	€ 633.906,61		€ 14.063,75		€ 647.970,36
37	SANTEUSANIO FORCONESE (AQ)	€ 582.984,61				€ 2.235,00
38	SAN PIO DELLE CAMERE (AQ)			€ 108.835,16		€ 108.835,16
39	SANTO STEFANO DI SESSANIO (AQ)	€ 44.341,38				€ 44.341,38
40	SCOPPITO (AQ)	€ 1.532.827,93		€ 3.382,35		€ 1.536.210,28
41	TIONE DEGLI ABRUZZI (AQ)			€ 74.506,84		€ 4.100,00
42	TORNIMPARTE (AQ)			€ 220.289,94		€ 220.289,94
43	TORRE DEI PASSERI (PE)			€ 8.012,90		€ 8.012,90
44	VILLA S.ANGELO (AQ)	€ 604.086,92		€ 58.991,08		€ 11.583,26
45	VILLAVALLELONGA (AQ)	€ 10.000,00				€ 10.000,00
TOTALE PER LE SINGOLE EROGAZIONI		€ 11.302.093,56	€ 413.485,56	€ 13.466.683,56	€ 37.374,26	€ 21.050.633,15
TOTALE PER TUTTE LE EROGAZIONI		€ 46.270.210,09				

4.7.12 Attività di studio e ricerca

Condotta in modo costante rispetto alle molteplici, eterogenee problematiche che investono quotidianamente l'Area Amministrativa.

4.7.13 Richiesta pareri alla Commissione Tecnico-Scientifica

Le istanze alla Commissione Tecnico Scientifica, istituita ai sensi del decreto commissariale n. 11 del 20 maggio 2010, vengono presentate per il tramite del Commissario Delegato. Le manifestazioni di giudizio vengono sovente richieste su alcune attività da intraprendere e/o qualora si verificano dubbi interpretativi di leggi e provvedimenti amministrativi anche a contenuto normativo, quali, ad esempio, le Ordinanze adottate dal Presidente del Consiglio dei Ministri.

5. Funzione 5 - Area Comunicazione URP- Mass-media-Informatica

L'Area in oggetto, coordinata dal Dott. Carlo Gizzi, opera in differenti settori, acquisendo caratteri di multifunzionalità, ed è predisposta ad assumere, per sua stessa natura, un ruolo trasversale all'intera Struttura.

La comunicazione, quale bisogno primario, è infatti uno strumento fondamentale in ogni tipo di organizzazione: permette di regolare le relazioni all'interno di organigrammi più o meno complessi, di esprimere all'esterno la *mission* e la *vision* proprie della Struttura, e di garantire un punto di contatto tra soggetti istituzionali e soggetti fruitori del servizio, utenza individuata, nel caso specifico, nei cittadini e nella popolazione colpita dal sisma del 6 aprile 2009.

Le principali azioni della Funzione 5 si concretizzano dunque in attività di comunicazione interna ed esterna, individuando nelle altre funzioni, nel Commissario Delegato e Vice-Commissario, e nei cittadini, gli interlocutori verso cui indirizzare le informazioni di interesse, e in special modo, quelle relative all'aggiornamento di tipo normativo riguardanti le linee guida del Commissario e del Vice Commissario, nonché quelle di monitoraggio sullo stato di avanzamento delle attività delle diverse funzioni.

La comunicazione diventa così di tipo circolare e l'Area funge da punto di arrivo e al tempo stesso di partenza di ogni tipo di informazione di competenza della Struttura.

La Funzione 5 risulta così suddivisa:

- Comunicazione & Mass Media;
- URP- Sportello per il cittadino;
- Informatica.

5.1 Comunicazione & Mass Media

Le attività svolte dall'Area Comunicazione & Mass Media sono a loro volta organizzate come segue:

5.1.1 Eventi

- organizzazione e gestione degli eventi promossi dal Commissario Delegato;
- per la Ricostruzione rivolti alla cittadinanza in coerenza con le linee strategiche della SGE;
- attività di monitoraggio degli eventi realizzati sul territorio del “cratere” sismico dai vari interlocutori istituzionali al fine di seguire e supportare le attività della ricostruzione;
- organizzazione conferenze stampa con annessi report.

Dal momento in cui il Commissario Delegato ha dato inizio al proprio mandato sono state diverse le figure istituzionali, internazionali e non, che hanno deciso di apportare il proprio contributo alle attività di ricostruzione nell'ambito del territorio del “cratere” sismico.

Si ricorda a tal proposito il Presidente della Repubblica Dominicana, Leonel, coinvolto nel terremoto di Haiti, interessato alle linee strategiche adottate nel post-sisma del 6 aprile per trarne “best practice” al fine di poter replicare l’esempio italiano nel post-sisma haitiano. Il Ministro di Stato canadese Denis Lebel ed il Ministro Provinciale del Quebec, Monique Gagnon – Tremblay, intervenuti per annunciare la donazione alla città di L’Aquila di una struttura polivalente destinata ai giovani.

Ugualmente è stata ospitata la Delegazione NIAF americana, che ha contribuito al ripristino delle attività universitarie, promuovendo con l’Università di L’Aquila, un progetto pilota, in cui sono stati selezionati studenti aquilani per un viaggio studio presso alcune università americane.

Altri eventi di rilevanza sono stati la serie di manifestazioni organizzate per la commemorazione del 6 aprile 2010 ad un anno dell’evento sismico, la visita del Santo Padre a Sulmona e la presentazione fatta dal Ministro Brunetta del Progetto pilota Aquilab, finalizzato allo sviluppo di sistemi innovativi che la pubblica amministrazione potrà applicare in caso di calamità naturali.

5.1.2 Pubblicazioni sui media tradizionali e on line

- cura dei comunicati stampa relativi alle attività svolte dal Commissario Delegato per la Ricostruzione, dal Vice Commissario Delegato e dalla Struttura di Gestione dell’Emergenza;
- redazione e pubblicazione della rivista “NoiAbruzzo” rivolta all’informazione e comunicazione al grande pubblico, con lo scopo di fornire non solo informazioni ma anche approfondimenti normativi utili ai

cittadini, aggiornamenti sulle attività del Commissario e della Struttura relativi alle attività di ricostruzione, iniziative sociali, e tutto ciò che accade nell'area del "cratere" sismico;

- redazione e pubblicazione online della newsletter informativa rivolta ai Sindaci dei Comuni del "cratere" con approfondimenti mirati, riassumendo le notizie più significative della settimana;
- redazione Rassegna Stampa Telematica: invio SMS - l'attività di redazione ed invio SMS che possono contenere, oltre a notizie di giornata, anche comunicati redatti dall'Area Comunicazione;
- redazione Rassegna Stampa Telematica: invio Email - Attraverso il costante monitoraggio delle notizie battute da agenzie ed organi di stampa, l'Area Comunicazione produce una rassegna in tempo reale delle notizie più rilevanti, inviandola per posta elettronica al Commissario Delegato ed i suoi collaboratori;
- creazione modulistica interna della SGE;
- realizzazione della Campagna informativa "Operazione Trasparenza" sui quotidiani locali e sul sito istituzionale. La campagna ha l'obiettivo fondamentale di informare i cittadini e le istituzioni sulla situazione in continua evoluzione dei fondi utilizzati dalle Strutture commissariali, attraverso la diffusione dei dati riguardanti le entrate e le spese effettuate. Le informazioni riguardano le due contabilità speciali intestate al Commissario Delegato per la Ricostruzione: la contabilità speciale per l'emergenza n. 5281 e la contabilità speciale della ricostruzione n. 5430. Si riportano, inoltre, le informazioni relative ai fondi messi a disposizione per l'Abruzzo dalla Cassa Depositi e Prestiti.

- redazione ed invio al Dipartimento per l'Informazione e l'Editoria del Piano di Comunicazione per il 2010/2011, con obiettivi, quadro normativo di riferimento, strategia, target, fase operativa (avvio delle attività di informazione, scelta dei mezzi di diffusione e pianificazione dei tempi di realizzazione), attività di informazione previste, analisi dei costi.

5.1.3 Sito web istituzionale

- attivazione del dominio internet “commissarioperlaricostruzione.it” sia per il sito web che per la posta elettronica;
- realizzazione di un primo sito web su piattaforma open-source fornita dall'ARIT (Agenzia Regionale per l'Informatica e la Telematica) su cui riversare tutti i documenti prodotti dal 6 aprile 2009 in poi. In questa prima fase si è optato per una soluzione non completamente soddisfacente sotto il profilo della organizzazione e della fruibilità dei contenuti, ma di contro di velocissima realizzazione per essere già on-line dal 1° febbraio 2010;
- progettazione e realizzazione del nuovo sito web del Commissario Delegato per la Ricostruzione on-line da giugno 2010 e raggiungibile all'indirizzo www.commissarioperlaricostruzione.it. Il sito, aggiornato quotidianamente, contiene tutta la documentazione prodotta dai vari attori che si muovono intorno all'emergenza ed alla ricostruzione (Ordinanze, leggi, decreti, circolari, news, modulistica per i cittadini, per gli enti e per i tecnici, newsletter, FAQ, materiale foto e video, report, i numeri della rivista Noi Abruzzo e molto altro materiale informativo);

- pubblicazione sul sito istituzionale del Commissario dei mandati di pagamento della Struttura Tecnica di Missione e della Struttura Gestione Emergenza in merito all'Operazione Trasparenza;
- realizzazione di un'area riservata del sito web dedicata alla Struttura Tecnica di Missione;
- realizzazione di un'area riservata del sito web per la gestione degli accessi in zona rossa, in collaborazione con il personale dei Vigili del Fuoco e dell'Esercito.

Il sito web ha registrato circa 30mila accessi ogni mese.

5.1.4 Banche Dati

- Raccolta dati sulla popolazione assistita del Comune di L'Aquila e dei 56 Comuni del "cratere" (contributo sistemazione autonoma, affitto, Progetto C.A.S.E., M.A.P.);
- report settimanale sulla popolazione assistita;
- report sulle criticità emerse dai Comuni;
- report sulle criticità emerse dai cittadini in collaborazione con l'URP;
- gestione dei rapporti con enti e giornalisti che richiedono specifici dati ed informazioni quantitative.

5.1.5 Rapporti con i Media e le Istituzioni

- gestione dei rapporti con agenzie di stampa, fotografi e giornalisti;
- gestione dei rapporti con i Sindaci dei Comuni del "cratere";
- gestione dei rapporti con le istituzioni locali;

- raccordo con altri enti governativi;
- gestione delle richieste di accesso in zona rossa e in zona verde di giornalisti, Enti ed Università, in collaborazione con i Vigili del Fuoco (per la zona rossa), l'Esercito ed i Vigili Urbani (per la zona verde);
- organizzazione di percorsi di accesso per le scolaresche in zona rossa in collaborazione con Vigili del Fuoco, Comune e Beni Culturali;
- gestione dei rapporti con l'help desk informatico ed il S.O.C. (Security Operation Center) informatico;
- gestione dei rapporti con il web master del sito internet.

5.2 Linea Amica Abruzzo

Linea Amica Abruzzo è un'iniziativa della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica per dare supporto agli enti locali ed ai cittadini nelle attività legate all'emergenza ed alla ricostruzione. L'impegno di LAA è iniziato nei primi giorni successivi al sisma del 6 aprile 2009 con l'obiettivo di facilitare la diffusione di una informazione precisa, dettagliata e costantemente aggiornata sulle procedure di gestione dell'emergenza.

Lo Sportello per il Cittadino (di seguito URP) e il Contact Center Tecnico (di seguito CCT) costituiscono due strutture gestite e coordinate da Formez, con il compito di mantenere ed ampliare le attività da esse realizzate a supporto, prima del Dipartimento di Protezione Civile Nazionale, poi del Commissario Delegato per la Ricostruzione.

5.2.1 URP- Sportello per il cittadino

L'URP, aperto dal 13 ottobre 2009, con 10 sportelli di Front Office con, per la maggior parte, personale abruzzese, ha assolto ed assolve alla funzione di comunicazione tra cittadini del “cratere” sismico ed enti locali o governativi per la presentazione, agli organi competenti *ope legis*, di richieste di informazioni e chiarimenti su disposizioni e ordinanze, aiuto nella risoluzione di problematiche legate alla emergenza alloggiativa e alla ricostruzione, e supporto agli enti per la formulazione e raccolta di autocertificazioni. L'URP, in considerazione delle particolari condizioni operative, ha adottato un sistema di *networking* con tutti gli enti locali e governativi basato su piattaforma web, che mette in diretto contatto l'ufficio con le istanze dei cittadini monitorandone l'andamento e assicurando sempre il canale comunicativo tra cittadino ed istituzione. Lo Sportello è accessibile in maniera multi-canale attraverso diverse modalità di contatto. Da ottobre 2009 sono più di 52.000 le richieste evase presentate dai cittadini attraverso uno dei seguenti punti di accesso:

- URP – Sportello per il Cittadino, la sede principale è situata nella Caserma della Guardia di Finanza a Coppito.
- Container via Rocco Carabba, il container è posto presso la sede del Comune di L'Aquila in via Rocco Carabba 6, ospita un ufficio specializzato nell'assistenza per la compilazione delle pratiche relative al Contributo di Autonoma Sistemazione.
- Numero verde di Linea Amica Abruzzo 800 155 300, a disposizione dei cittadini, è gratuito anche da cellulare. Il numero verde permette al cittadino di avere informazioni e di risolvere problematiche senza muoversi da casa.