

**CARTA DI QUALITÀ
DEI SERVIZI
SERVIZIO PROTEZIONE CIVILE**

Introduzione

Cos'è la Carta di qualità dei servizi
 Caratteristiche di questa Carta

A. Norme e principi

1. Principi fondamentali
2. Principali riferimenti normativi

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale
2. Obiettivi
3. Attività e destinatari
4. Recapiti, orari e modalità di accesso
5. Personale
6. Costo del servizio

C. I servizi offerti

1. Realizzazione di campagna informativa di prevenzione sui rischi ambientali.
2. Attivazione numero telefonico 045 8078828 di emergenza attivo h 24 emergenze di Protezione Civile sul territorio comunale.
3. Servizio di informazione tramite Twitter (Verona Mobile) e pagina web dedicate al servizio riguardo gli avvisi di allarme meteo e Protezione civile.
4. Servizio di informazione, tramite SMS, riguardo gli avvisi di allerta meteo e di Protezione Civile, connesse alla situazione idrica del torrente Squaranto e ad eventuali possibili inondazioni dell'abitato.

D. Standard e valutazione

1. Adozione di standard della qualità del servizio
2. Valutazione e aggiornamento della Carta

E. Altre informazioni utili

1. I reclami

Allegato n. 1: Modulo presentazione reclami



Introduzione

Cos'è la Carta di qualità dei servizi

La Carta di qualità dei servizi permette la conoscenza organizzativa dell'Ente, delle modalità di accesso e di contatto, dei livelli di qualità prefissati nell'erogazione dei servizi verso il cittadino, pensato come soggetto titolare di diritti e protagonista attivo nella comunità locale, nella prospettiva di un rapporto diretto con la Pubblica Amministrazione.

La Carta di qualità dei servizi, prima ancora di essere una guida, è un patto, attraverso il quale si pongono le basi per un nuovo rapporto di fiducia tra l'Ente pubblico e il cittadino e, in una prospettiva dialogica, si stimola un confronto dinamico teso al continuo miglioramento dei servizi.

La Carta di qualità dei servizi è, in altre parole, uno strumento mediante il quale il Comune di Verona, in un'ottica di trasparenza, nel fornire informazioni circa l'offerta dei servizi ed il loro utilizzo per facilitarne la fruizione, si impegna ad osservare criteri di qualità esplicitati dettagliatamente e a rispettare quanto dichiarato, rafforzando il rapporto di fiducia con i cittadini.

Gli standard di livello minimi di qualità previsti nell'erogazione di servizi che il Comune s'impegna a garantire ai cittadini sono derogabili soltanto se più favorevoli; tali livelli, inoltre, sono soggetti a monitoraggio periodico, anche con rilevazione annuale del grado di soddisfazione (*customer satisfaction*) del cittadino fruitore.

Gli standard, riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, fanno riferimento alle dimensioni di accessibilità, trasparenza, efficacia, efficienza e assicurazione, articolate in fattori di qualità, indicatori e standard/obiettivi di qualità delle prestazioni rese.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste dalla presente Carta. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive, oppure, in casi eccezionali, potrà essere erogato un indennizzo se espressamente richiesto.

Gli standard dei procedimenti amministrativi coincidono, di norma, con il termine di conclusione del procedimento.

Caratteristiche di questa Carta

La presente Carta di qualità dei servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni rispetto a quanto indicato. Annualmente sarà affiancata da una Relazione sui risultati conseguiti.

La Carta di qualità dei servizi e la Relazione sui risultati sono pubblicate sul sito del Comune di Verona.

A. Norme e principi

1. Principi fondamentali

Nell'erogazione dei propri servizi il Comune di Verona si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale.

L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va comunque intesa come uniformità delle prestazioni, che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali.

Imparzialità

Il Comune di Verona eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, nei limiti del possibile, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

Diritto di scelta

Laddove non lo impedisca la normativa di settore, e compatibilmente con le esigenze organizzative e funzionali, agli utenti è riconosciuta la facoltà di scegliere fra i diversi soggetti che erogano i servizi, in particolare distribuiti sul territorio.

Partecipazione

Il Comune di Verona s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo.

L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

Il Comune di Verona promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

Efficienza ed efficacia

Il Comune di Verona pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

Chiarezza e cortesia

Il Comune di Verona assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione

Il Comune di Verona considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.

In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente viene quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

2. Principali riferimenti normativi

La Carta di qualità dei servizi trae origine dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici. Tale documento ha fissato e reso vincolante la modalità *“cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione, a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne, e nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi”*.

Riferimenti alla qualità dei servizi pubblici, agli standard e alle carte dei servizi si trovano anche nel Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995, convertito in Legge 11 luglio 1995 n. 273, e parzialmente abrogato dall'art. 11 del Decreto Legislativo 30 luglio 1999 n. 286.

Più di recente è stato dato nuovo impulso a questi temi, in seguito all'emanazione del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009 n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni. Questo decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e, in particolare, con i destinatari dei servizi.

Da ultimo, va menzionato anche il decreto legislativo 20 dicembre 2009 n. 198, di attuazione dell'art. 4 della legge 4 marzo 2009 n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di servizi pubblici.

B. Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

La Protezione Civile, Unità Organizzativa inserita nella Polizia Municipale, è la struttura che si attiva tempestivamente all'insorgere di un evento emergenziale che colpisca il territorio comunale. In particolare la "protezione civile" è l'insieme delle attività messe in campo per tutelare l'integrità della vita, i beni, gli insediamenti, gli animali e l'ambiente dai danni o dal pericolo di danni che derivano dalle calamità: previsione, prevenzione e mitigazione dei rischi, gestione delle emergenze e loro superamento.

Opera sul territorio attraverso le [Associazioni di Protezione Civile](#), ciascuna specializzata per le diverse esigenze, che vengono attivate di volta in volta ed inviate sul territorio secondo le direttive del [Piano di Emergenza Comunale](#).

2. Obiettivi

Azioni di previsione/prevenzione per mitigare i rischi, e di soccorso/superamento dell'emergenza in aiuto della popolazione;

Garantire l'attività di informazione e consulenza in materia di protezione civile in collaborazione con Enti (Provincia, Regione, Dipartimento) e Associazioni di volontariato di PC presenti sul territorio comunale;

Elaborare, adeguare e aggiornare e programmare in emergenza l'organizzazione delle attività di protezione civile;

Collaborare nella gestione di eventi, manifestazioni e altre iniziative di interesse cittadino tramite logistica e presidio del territorio;

Effettuare la raccolta e l'inserimento di dati, caratteristiche e professionalità dei singoli volontari per migliorare la gestione dell'emergenza (database volontari);

Segnalare agli Organi competenti potenziali situazioni di pericolo presenti sul territorio

3. Attività e destinatari

L'Unità Organizzativa segue anche le iniziative di promozione organizzate dalle Circoscrizioni territoriali coinvolgendo liberi professionisti o funzionari pubblici competenti in materia.

I destinatari della propria attività sono:

Cittadini e territorio

Associazioni di Protezione Civile raccolte nella "Consulta Comunale delle Associazioni di Volontariato di Protezione Civile";

Enti del territorio: coordinamento attività, collaborazioni e consulenza sulle modalità e strategie d'intervento;

Si effettuano le seguenti prestazioni:

Coordinamento aiuti in caso di eventi emergenziali tramite attivazione del COC (Centro Operativo Comunale);

Presidio del territorio in occasione di eventi cittadini a rilevante impatto locale

Formazione in materia di protezione Civile (organizzazione Corsi Base e di aggiornamento professionale);

Consulenza sulle attività e sulle modalità e strategie di intervento

Recapiti, orari e modalità di accesso

Indirizzo: Via Sommacampagna 22°, Centro Spedizionieri, capannone 7 – 37136 Verona

Ubicazione Uffici: piano 1°

Telefono: +39 045 8052111 e +39 045 8052112

Fax: +39 045 8052150 e +39 045 8052151

E-mail: protezione.civile@comune.verona.it

PEC : protezione.civile@pec.comune.verona.it

Attivazione numero di emergenza +39045 8078828 attivo h 24 presso sala Operativa della Polizia municipale per emergenze di Protezione Civile sul territorio comunale

Modalità di accesso agli uffici: solo su appuntamento ai n. telefonici dell'Ufficio, sopra indicati

Personale

La Unità Organizzativa Protezione Civile si compone attualmente di n. 6 dipendenti, oltre al Dirigente.

Costo del servizio

Nessun costo

B. Presentazione del servizio

Al di là dell'intervento in caso di eventi emergenziali che colpiscono il territorio comunale (attività maggiormente significativa e rappresentativa della Unità organizzativa Protezione Civile, si fornisce di seguito una sintesi dei principali servizi di forniti e delle loro principali caratteristiche.

<p>1. Realizzazione di campagna informativa di prevenzione sui rischi ambientali.</p>	<p>Trattasi della predisposizione di campagne di comunicazione sulle buone pratiche di protezione civile al fine di accrescere la capacità di autoprotezione dei cittadini. Favorendo la diffusione di un maggior livello di consapevolezza dei principali rischi ambientali che possono manifestarsi sul territorio del Comune di Verona.</p> <p>Gli incontri sono generalmente organizzati dalle Circoscrizioni territoriali. L'Unità Organizzativa Protezione Civile con l'ausilio di personale specializzato (Associazioni di Volontariato, funzionari della Provincia di Verona e liberi professionisti) informano i cittadini rispondendo ai quesiti proposti e dissipando eventuali dubbi.</p>
<p>2. Attivazione numero di telefonico 045 8078828 di emergenza, attivo h 24 presso la Sala Operativa della Polizia Municipale per le emergenze di protezione civile sul territorio comunale.</p>	<p>La Protezione Civile al fine di fronteggiare le esigenze della cittadinanza al verificarsi di una situazione di emergenza di protezione civile ha attivato un numero di emergenza attivo h 24 al fine di ricevere tempestivamente segnalazioni e provvedere tempestivamente ad attivare la macchina dei soccorsi e/o di salvaguardia della vita umana (situazioni rischiose per i cittadini).</p> <p>Si tratta di una attività di soccorso alla cittadinanza e di prevenzione rischi sul territorio .</p> <p>Il servizio è attivo h 24 in orario diurno/notturno, feriale/festivo.</p>
<p>3. Servizio di informazione tramite Twitter (VeronaMobile) e pagina dedicata del portale internet riguardo avvisi di allerta meteo e di Protezione Civile.</p>	<p>Tale servizio nasce dalla necessità di informare i cittadini degli avvisi relativi alle emergenze di rischi/allerte meteo e in generale su situazioni di emergenza di Protezione Civile, che possono interessare il territorio comunale.</p> <p>Al servizio si accede da internet e Twitter.</p>
<p>4. Servizio di informazione, tramite SMS, riguardo agli avvisi di allerta meteo e di Protezione Civile, connessione alla situazione idrica del torrente Squaranto e ad eventuali possibili inondazioni dell'abitato.</p>	<p>Il servizio è stato attivato sulla presenza di un rischio alluvione del torrente Squaranto e di emergenza di Protezione Civile, emergenze che interessano gli abitanti della 8° Circoscrizione.</p> <p>Al servizio si accede iscrivendosi ed accreditandosi sul Portale del Comune comunicando il proprio recapito telefonico di cellulare.</p>

C. I servizi offerti

Servizio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati da (inserire denominazione del servizio cui si riferisce la Carta)	Termine di conclusione procedimento/ standard
----------	---	---

1. Protezione Civile FORMAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> Realizzazione di campagna informativa di prevenzione mirate ad accrescere la capacità di autoprotezione dei cittadini, favorendo la diffusione di una maggior livello di consapevolezza dei principali rischi ambientali che possono manifestarsi sul territorio del Comune di Verona (prodotto su richiesta delle Circoscrizioni) 	Su richiesta
2. Protezione Civile INTERVENTO	<ul style="list-style-type: none"> Attivazione numero di telefono 0458078828 attivo h 24 presso la Sala Operativa della Polizia Municipale per le emergenze di Protezione Civile sul territorio comunale. 	Entro 24 ore
3. Protezione Civile PREVENZIONE	<ul style="list-style-type: none"> Servizio di informazione riguardo agli avvisi di allerta meteo e di protezione civile, per il territorio cittadino. Tramite Portale del Comune e Twitter (Verona Mobile). 	In tempo reale
	<ul style="list-style-type: none"> Servizio di informazione tramite SMS e pagina web dedicata, per la zona di Montorio (torrente Squaranto), per allerte di possibili esondazioni. 	In tempo reale

D. Standard e valutazione

1. Adozione di standard della qualità del servizio

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che il Comune di Verona s’impegna a garantire agli utenti, in riferimento ad aspetti organizzativi dei servizi.

Dimensione di	Sottodimensione	Indicatore di quali-	Standard
---------------	-----------------	----------------------	----------

qualità	fattore di qualità	tà	obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Accesso alla Sede (magazzino 1° piano) anche su automezzo	accessibile
	Accessibilità multicanale	Immediata tramite portale, webcam, social,	Almeno 3 modalità
	Informazioni per l'accesso	Aggiornamento informazioni riportate nelle pagine dedicate del Portale	tempestivo
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Specifico e disponibile campagne nazionali mirate (sisma, alluvioni, ...)	tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Risposta immediata e intervento	Entro 24 ore

2 Valutazione e aggiornamento della Carta

Ogni anno si elabora e si pubblica sul sito internet del Comune di Verona una Relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta di qualità dei servizi-