

Carta dei Servizi Protezione Civile Anno 2014

PREMESSE GENERALI



Corpo Polizia Municipale
Settore Protezione Civile, Comunicazione Operativa e
Polizia Ambientale

Uffici di Protezione Civile
Via di Francia, 3
Segreteria tel. 010-5573445 fax 010-5573452
Email: protezionecivile@comune.genova.it

Dei contenuti di questa Carta dei Servizi è stata data informazione alle Associazioni di Tutela dei Consumatori che aderiscono alla Consulta dei Consumatori ed Utenti del Comune di Genova

(<http://www.comune.genova.it/servizi/qualita>).

[<http://www.comune.genova.it/servizi/qualita>]

VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal 1 gennaio 2014 e vengono aggiornati annualmente; in ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione del procedimento di approvazione della successiva versione della carta dei servizi.

Tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta, così come tutta la modulistica in uso, scaricabile all'indirizzo

<http://www.comune.genova.it/servizi/qualita>

PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione e nel rispetto delle Norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.

Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche in collaborazione con l'Autorità sui Servizi Pubblici Locali.

L'adeguatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da:

- idonei controlli interni; su metodologie e criteri impiegati viene data adeguata informazione preventiva alla Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova e all'Autorità per i Servizi Pubblici Locali; dei risultati del monitoraggio viene data periodica informazione alle Associazioni della Consulta Comunale;*
- azioni di monitoraggio dei servizi effettuate con la collaborazione della Consulta dei Consumatori e degli Utenti.*

I dati derivanti al sistema dei controlli interni relativi al monitoraggio degli standard, nonché le azioni di miglioramento, sono pubblicati ogni anno, entro il mese di marzo, e consultabili ai seguenti indirizzi:

www.comune.genova.it/servizi/qualita
www.comune.genova.it

SERVIZI EROGATI

Realizzazione di campagne informative di prevenzione mirate ad accrescere la capacità di auto protezione dei cittadini, favorendo la diffusione di un maggior livello di consapevolezza dei principali rischi ambientali che possono manifestarsi sul territorio del Comune di Genova.

Responsabile

dr. ing. Dario Marchi

tel. 010 123456 – fax 010 7891011

e-mail protezionecivile@comune.genova.it

Fattore di qualità:

trasparenza del servizio

Indicatore:

numero campagne d'informazione

Valore garantito:

4

Costi:

nessuno per il cittadino



« Con la pioggia usa l'ombrello...
con l'alluvione usa il cervello! »

Disegno: Scuole "Alberto Garibaldi" classe III B – Magari Scuole "Don Orsino" classe III

insieme, è meglio...

Non aspettare nei locali sottomarcati, non avvicinarti a corsi d'acqua in piena. Non transitare su ponti, passerelle e sottopassi. Cerca un luogo sicuro, in alto, e attendi la fine dell'evento. Limita gli spostamenti.

Tieniti aggiornato sulle Allerte meteo tramite il sito del Comune, TV e radio locali, pannelli stradali e paline autobus. Iscriviti al Servizio Allerta Meteo su <http://accogliamoinsieme.comune.genova.it> o invia sms 3399941051 #Allertameteo on

info	contatti
www.comune.genova.it	800177797 attivo in caso di Allerta 2 010 5570 Polizia Municipale

Comune di Genova – Settore Protezione Civile, Comunicazione Operativa e Polizia Ambientale
Via di Francia, 1 – tel. 010 5573445 - protezionecivile@comune.genova.it

SERVIZI EROGATI

Realizzazione di un programma di sensibilizzazione e divulgazione scientifica sui rischi di protezione civile che prevede la realizzazione d'incontri formativi con la cittadinanza nei Municipi, durante manifestazioni e con la popolazione scolastica.

Responsabile

dr. ing. Dario Marchi
tel. 010 123456 – fax 010 7891011
e-mail protezionecivile@comune.genova.it

Fattore di qualità:

trasparenza del servizio

Indicatore:

numero campagne
d'informazione

Valore garantito:

28

Costi:

nessuno per il cittadino



SERVIZI EROGATI

Servizio di informazione tramite sms ed e-mail, in tempo reale, riguardo agli avvisi di allerta meteo e protezione civile, per tutto il territorio cittadino

Responsabile

dr. Corrado Ragucci
tel. 010 5573445 – fax 010 5573452
e-mail protezionecivile@comune.genova.it

Fattore di qualità:

accessibilità al servizio

Indicatore:

iscrizione al servizio

Valore garantito:

immediato

Costi: il servizio è gratuito per i cittadini, tranne per il primo sms di iscrizione (il cui costo è legato al piano tariffario dell'utente) indipendentemente dal gestore di telefonia mobile, dal tipo di telefono utilizzato e dal numero di sms e/o e-mail inviati dal Comune di Genova

Al servizio si accede inviando un SMS dal proprio cellulare con il testo "allertameteo on" al numero 3399941051 o iscrivendosi sulla pagina web del Comune di Genova all'indirizzo

<http://segnalazionisms.comune.genova.it>

IO MI INFORMO
ISCRIVITI AL SERVIZIO GRATUITO
DEL COMUNE DI GENOVA
E SARAI AVVISATO IN CASO DI EMERGENZA!

1 ISCRIZIONE TRAMITE SMS
In questo caso è possibile ricevere i messaggi di allertamento esclusivamente tramite SMS. È necessario inviare un SMS dal proprio cellulare con il testo "allertameteo on" al numero 3399941051.
A carico del cittadino sarà il costo del messaggio di iscrizione e di eventuale arruolamento del servizio, secondo il proprio piano tariffario. L'utente può annullare il servizio inviando un sms con il testo "allertameteo off" allo stesso numero sopra riportato.

2 ISCRIZIONE TRAMITE SMS e E-MAIL
Questa seconda modalità d'iscrizione permette di ricevere i messaggi di allertamento sia tramite SMS sia tramite E-mail, oppure solo tramite E-mail. È necessario compilare il form apposito collegandosi al sito del Comune di Genova <http://segnalazionisms.comune.genova.it/>

NUMERI UTILI
010 5570
Polizia Municipale
800 17797
Numero Verde attivo in "Allerta 2"
118
Emergenza Sanitaria
115
Vigili del Fuoco
112
Carabinieri
113
Polizia di Stato

Comune di Genova
Settore Protezione Civile, Pubblica Incolumità e Vicariato | Tel. 010 55 73 445 | protezionecivile@comune.genova.it

SERVIZI EROGATI

Attivazione di numero verde 800177797 per le emergenze di Protezione Civile che viene attivato in caso di Allerta Meteorologico di tipo 1 e 2 e/o per significative situazione di emergenza di protezione Civile

Responsabile

Dott. Corrado Ragucci
tel. 010 5573445 – fax 010 5573452
e-mail protezionecivile@comune.genova.it

Fattore di qualità:

accessibilità al servizio

Indicatore:

attivazione linea di emergenza per segnalazioni e richiesta di informazioni da parte della cittadinanza dalla partenza dello stato di Allerta 1 e 2.

Valore garantito:

immediato

Costi:

nessuno per il cittadino



SERVIZI EROGATI

Accesso al servizio di informazione, tramite app "io non rischio", sulle norme comportamentali di autotutela in caso di emergenza, le aree a rischio e su alcuni servizi real-time, quali esposizione dei dati delle centraline meteo del Comune di Genova, i contenuti dei pannelli a messaggio variabile dislocati sul territorio cittadino, le webcam del Mobility point genovese.

Responsabile

dr. ing. Dario Marchi
tel. 010 123456 – fax 010 7891011
e-mail protezionecivile@comune.genova.it

Fattore di qualità:

accessibilità al servizio

Indicatore:

numero di adesioni
(scarico app)

Valore garantito:

immediato

Costi:

nessuno per il cittadino



Per accedere all'applicazione via web digitare sul device:

iononrischio.comune.genova.it

oppure inquadrare con il device il Qr-code



*Per una corretta visualizzazione su pc si consiglia l'utilizzo dei browser Chrome o Mozilla Firefox.

Per SCARICARE l'applicazione su smartphone e tablet android e iOS:

inquadrare con il device questi Qr-code



L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate.

Nel rispetto di questo principio sono avviate per l'anno 2014 le seguenti azioni di miglioramento

- | | |
|-----------|--|
| 1) | Monitoraggio degli esiti della sperimentazione del servizio gratuito di messaggi telefonici vocali di allertamento ai cittadini nelle zone di maggior rischio individuate dal Piano Comunale di Emergenza |
| 2) | Implementazione del servizio di comunicazione mediante spot radiofonici e televisivi. |

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria del Servizio (tel. 0105573445 – e-mail protezione civile@comune.genova.it), presso cui è comunque affisso un estratto. La Carta è pubblicata all'indirizzo:

<http://www.comune.genova.it/pages/carte-dei-servizi-vigore>

<http://www.pmgenova.it>

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il Servizio ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso il giorno precedente tramite informativa su quotidiani, TV locali e sito internet, nonché alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

DIRITTI DEGLI UTENTI

I cittadini hanno diritto di formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché **reclami** per inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi. Il Settore ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 10 giorni. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione il Settore nel termine anzidetto risponde all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo Responsabile.

Sono disponibili i moduli predisposti, l'uno per le segnalazioni, l'altro per i reclami, reperibili all'indirizzo

<http://www.comune.genova.it/pages/carte-dei-servizi-vigore>

Segnalazioni e reclami potranno essere inoltrati al responsabile della Carta dei Servizi, dott.ssa Monica Bocchiardo

- tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail protezionecivile@comune.genova.it
- per telefono al n. 010-5573445
- via fax al n. 010-5573452
- nonché presso gli sportelli del Cittadino

RIMBORSI

I servizi essenziali della Protezione Civile sono esclusi da questo istituto

CONCILIAZIONE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può aderire a un tentativo di definizione stragiudiziale di risoluzione della controversia rivolgendosi alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova e

all'Autorità Servizi Pubblici Locali

tel. 010 557 2422 – 2260

fax 010 557 2795

[**autoritaservizi@comune.genova.it**](mailto:autoritaservizi@comune.genova.it)

[**http://www.asplgenova.it/**](http://www.asplgenova.it/)

E' inoltre fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.