



PROVINCIA DI BRINDISI
SERVIZIO VIABILITÀ, MOBILITÀ, TRASPORTI, POLIZIA PROVINCIALE E
PROTEZIONE CIVILE

CARTA DEI SERVIZI SETTORE PROTEZIONE CIVILE

Dirigente: Dott. Ing. Vito Ingletti
Tel: 0831.565451
Fax: 0831.565236
e-mail: vito.ingletti@provincia.brindisi.it

Funzionario Capo Settore: Dott.ssa Annamaria Attolini
Tel.: 0831.565750
Fax: 0831.565760
e-mail: annamaria.attolini@provincia.brindisi.it

Sede: Via Nicola Brandi, 16 – 72100 Brindisi
Tel.: 0831.565761
Fax: 0831.565760
e-mail: protezionecivile@provincia.brindisi.it
sito internet: <http://protezionecivile.provincia.brindisi.it>

numero verde per emergenze:



Orario per il pubblico:
da lunedì al venerdì 10:00 – 13:00
martedì 15:00 – 17:00

Premessa Generale:

La Provincia di Brindisi è da tempo impegnata nell'opera di diffusione della cultura e nel potenziamento delle attività di protezione civile attraverso una costante azione di sostegno agli Enti Locali e alle Organizzazioni di volontariato di protezione civile.

La continua azione territoriale nei comuni e nelle organizzazioni ha garantito e consolidato il ruolo di coordinamento attribuito alla Provincia.

Tale ruolo nel tempo si è sempre più consolidato tanto che oggi l'Ente è nelle condizioni di erogare una pluralità di servizi, anche in considerazione dei recenti cambiamenti legislativi relativi alle nuove competenze attribuite (decreto legislativo n. 112/98 e legge regionale n. 18/00) e di sviluppare una intensa attività di collaborazione e sostegno ai Comuni e, particolarmente, alle Organizzazioni di Volontariato di protezione civile per tutte le materie di competenza.

Inoltre, è stata implementata un'efficace azione di coordinamento per l'organizzazione di manifestazioni, iniziative, esercitazioni, ma soprattutto per la gestione delle operazioni di intervento in caso di emergenza.

Particolare attenzione è riservata alla formazione dei volontari, nonché alla promozione di appositi interventi di sensibilizzazione nelle scuole e nel territorio.

Fruitori dei servizi sono, in particolare, tutti gli enti locali, le organizzazioni di volontariato di protezione civile, nonché, più in generale, i cittadini.

I servizi erogati dal Settore Protezione Civile possono essere così sintetizzati:

1. Progettazione ed erogazione di interventi formativi e di sensibilizzazione inerenti la protezione civile:
 - Progettazione ed erogazione di interventi formativi e di sensibilizzazione inerenti la protezione civile;
 - Organizzazione di convegni, esercitazioni, manifestazioni direttamente realizzati dalla Provincia o in collaborazione con altri Enti ed Organismi;
2. Concorso, coordinamento e organizzazione:
 - delle attività di protezione civile in caso di emergenza
 - mediante cessione in comodato d'uso o prestito temporaneo di mezzi, attrezzature e macchinari;
3. Assistenza e collaborazione nella soluzione delle problematiche di protezione civile

Il Settore dispone sia di un sito internet <http://protezionecivile.provincia.brindisi.it> dove sono disponibili on line tutte le informazioni sui servizi erogati, che un Numero Verde per le emergenze:

**Validità della Carta**

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dalla data di sua approvazione e vengono aggiornati annualmente. Tutte le informazioni sul Settore (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta scaricabile agli indirizzi <http://www.provincia.brindisi.it> e <http://protezionecivile.provincia.brindisi.it>

Principi generali

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

SERVIZI EROGATI

1. Progettazione e realizzazione di Campagne informative di prevenzione volte ad accrescere la capacità di auto protezione dei cittadini favorendo la diffusione di un maggior livello di consapevolezza dei principale rischi ambientali che possono manifestarsi sul territorio della provincia di Brindisi (alluvioni, incendi boschivi, ecc.).

Indicatore di qualità: Numero campagne informazione.

Standard di qualità garantito: almeno 2

Costo: nessuno per il cittadino

Azioni di miglioramento

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. aumento delle campagne di informazione;
2. ampliamento del numero di cittadini coinvolti nelle campagne.

SERVIZI EROGATI

2. Progettazione e realizzazione di interventi informativi di sensibilizzazione e divulgazione della cultura della protezione civile negli Istituti scolastici di ogni ordine e grado.

Indicatore di qualità: Numero campagne informazione.

Standard di qualità garantito: almeno 2

Costo: nessuno per gli Istituti scolastici

Azioni di miglioramento

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. aumento delle campagne di informazione;
2. ampliamento del numero di Istituti scolastici coinvolti.

SERVIZI EROGATI

3. Organizzazione di convegni, esercitazioni, manifestazioni direttamente realizzati dalla Provincia o in collaborazione con altri Enti ed Organismi.

Indicatore di qualità: Numero di convegni, esercitazioni, manifestazioni ecc.

Standard di qualità garantito: almeno 2 iniziative

Costo: nessuno per i partecipanti

Azioni di miglioramento

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. aumento delle numero di convegni, esercitazioni, manifestazioni, ecc.;
2. ampliamento del numero di iniziative.

SERVIZI EROGATI

4. Concorso in emergenza mediante disponibilità del personale in reperibilità H 24, attivazione Sala Operativa Provinciale di protezione civile e

Indicatore di qualità: accessibilità al servizio di pronta reperibilità mediante



Standard di qualità garantito: risposta telefonica immediata, presenza in Sala Operativa Provinciale entro 30 min.

Costo: nessuno per Enti, Organismi e cittadini

Azioni di miglioramento

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. potenziamento delle dotazioni della Sala Operativa Provinciale;
2. attivazione della "colonna mobile provinciale" di protezione civile.

SERVIZI EROGATI

5. Cessione in comodato d'uso e prestito temporaneo di mezzi, attrezzature e macchinari per attività di protezione civile

Le modalità di erogazione del servizio sono contenute nel "Regolamento provinciale per l'utilizzo dei mezzi e delle attrezzature" approvato con deliberazione di G.P. n. 174 dell'8.09.2011.

Indicatore di qualità: tempestività nel prestito, in particolare, in caso di emergenza

Standard di qualità garantito: prestito immediato in caso di emergenza

Costo: nessuno per Enti ed Organizzazioni di Volontariato

Azioni di miglioramento

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. Implementazione delle attrezzature e dei macchinari in dotazione del Settore;
2. Riduzione dei tempi di prestito nei casi di non emergenza.

SERVIZI EROGATI

6. Assistenza e consulenza nella soluzione di problematiche di protezione civile, anche attraverso il sito internet: <http://protezionecivile.provincia.brindisi.it>

Indicatore di qualità: capacità di fornire informazioni generali, supporto e consulenza agli Enti, alle Organizzazioni di Volontariato ed ai cittadini in materia di protezione civile anche attraverso il sito internet <http://protezionecivile.provincia.brindisi.it> .

Standard di qualità garantito: tempestività e qualità delle informazioni, supporto e consulenza fornita, anche attraverso l'aggiornamento del sito internet.

Costo: nessuno per Enti, Organizzazioni di Volontariato e cittadini

Azioni di miglioramento

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. maggiore frequenza dell'aggiornamento del sito internet;
2. ampliamento delle sezioni informative del sito internet.

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta può essere richiesta al Settore Protezione Civile, presso il quale è comunque affissa una copia.

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione di un servizio, il Settore ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso con un minimo di 48 ore tramite informativa sui siti internet www.provincia.brindisi.it e <http://protezionecivile.provincia.brindisi.it> .

E' possibile inviare suggerimenti e reclami per migliorare quanto esplicitato nel prospetto dei servizi inviando una mail a protezionecivile@provincia.brindisi.it