

CARTA DEI SERVIZI del Servizio Protezione Civile

1. VALIDITÀ E FINALITÀ DELLA CARTA

La Carta dei Servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore. Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione." (Direttiva Presidente Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici").

Il principio ispiratore della Carta dei Servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza.

In particolare, la Carta:

- ✓ chiarisce diritti e doveri dell'ente nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi, informandoli sui soggetti cui rivolgersi in caso di lamentato scostamento rispetto a quanto previsto dalla presente Carta dei Servizi e/o dalle normative poste a salvaguardia dei diritti degli utenti del servizio;
- ✓ presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- ✓ fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto, nel rispetto delle competenze poste in capo alle Associazioni di cui all'art. 2, comma 461, L. 244/2007;
- ✓ individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento;
- ✓ si propone di costituire un "patto" concreto, basato sulla reciproca e leale collaborazione, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra la Provincia, il gestore/concessionario del Servizio ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi provinciali.

La presente Carta è pubblicata sul sito Internet www.provincia.arezzo.it alla pagina <https://provincia.arezzo.it/servizi/>

La Carta ha validità pluriennale ed essendo uno strumento dinamico, viene periodicamente riesaminata ed aggiornata, in caso di modificazione della normativa, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti, per essere sempre attuale ed in linea con le indicazioni che deriveranno dalla sua applicazione al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento.

L'art. 19-bis del d.lgs. 150/2009 stabilisce che ciascuna Amministrazione adotta sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività ed ai servizi erogati, favorendo ogni più ampia forma di partecipazione e collaborazione dei destinatari

dei servizi. La Carta garantisce la partecipazione dei cittadini nel processo di valutazione e sui compiti e le responsabilità del Nucleo di valutazione delle performance. È riconosciuto grande rilievo all'intervento dei cittadini o di altri utenti finali, quali attori del sistema di misurazione e valutazione, per cui diventa imprescindibile attivare i necessari presidi organizzativi, informativi e informatici, in grado di captare il grado di soddisfazione nel momento in cui l'interazione con le strutture amministrative dell'ente si realizza. Il Nucleo di valutazione, indi, verifica l'effettiva adozione dei predetti sistemi di rilevazione, assicura la pubblicazione dei risultati in forma chiara e comprensibile e ne tiene conto ai fini della valutazione della performance organizzativa dell'Amministrazione e, in particolare, ai fini della validazione della Relazione sulla performance di cui all'art. 14, comma 4, lett. c) del d.lgs. 150/2009.

In questa dimensione confluiscono gli indicatori che misurano il livello di soddisfazione dell'utenza mediante l'esito delle indagini di gradimento e gli indicatori connessi alla partecipazione della cittadinanza alla progettazione delle attività e dei servizi.

L'output del modello sarà il Piano della Qualità dei Servizi dell'Ente, un sistema di monitoraggio della qualità dei Servizi a 360° che faccia funzione di raccordo rispetto alle Carte dei Servizi. Esso sarà articolato in una scheda per ogni Servizio accompagnata da una serie di indicatori che ne monitorano le dimensioni qualitative e di efficacia/efficienza, rispetto a cui interrogare anche i beneficiari del servizio stesso. Il Piano andrebbe a rappresentare un contenitore unico per l'Ente (Carta dei Servizi dell'Ente) con una maggiore attenzione al monitoraggio degli indicatori per verificare l'effettiva attuazione delle carte stesse.

Lo scopo del monitoraggio, ciò che dà il significato ultimo alla valutazione partecipativa, è quello di consentire un miglioramento continuo dei servizi erogati in modo da apportare valore pubblico.

Per valutare il grado di raggiungimento dei risultati, il Nucleo acquisisce i dati relativi agli ambiti di cui sopra tramite la struttura di supporto al controllo di gestione ed esprime il giudizio sugli ambiti proposti assegnando il punteggio ad esso corrispondente.

Per ciascuna scheda, in base al raggiungimento del target prefissato viene assegnata una percentuale di raggiungimento (Po) secondo il seguente schema:

Fascia	Raggiungimento	% Raggiungimento (Pr)
1	Raggiunto al 100%	100%
2	Raggiunto al 75%	75%
3	Raggiunto al 50%	50%
4	Non raggiunto	0%

2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Le principali norme di riferimento su cui è fondata la presente Carta dei Servizi della Provincia di Arezzo sono

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, ad oggetto "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri dell'11 ottobre 1994, ad oggetto "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico";

- Decreto Presidente Consiglio dei ministri del 19 maggio 1995, ad oggetto “Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi”;
- Legge n. 150 del 07 giugno 2000 ad oggetto “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”;
- Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 ad oggetto “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
- Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 19 dicembre 2006 ad oggetto “Direttiva del Ministro per le riforme e le innovazioni nella pubblica amministrazione per una pubblica amministrazione di qualità”;
- Legge 24 dicembre 2007 n. 244 ad oggetto “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)” - art. 2 c. 461– “Carta della Qualità dei servizi”;
- L’Accordo del 26 settembre 2013, approvato in sede di Conferenza unificata sulle linee guida per i servizi pubblici locali;
- D.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 ad oggetto “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”, come modificato dal d.lgs. 25 maggio 2017, n. 74, in particolare:
 - l’art. 7, comma 2, lett. c) secondo cui la funzione di misurazione e valutazione delle performance è svolta: dai cittadini o dagli altri utenti finali in rapporto alla qualità dei servizi resi dall'amministrazione, partecipando alla valutazione della performance organizzativa dell'amministrazione, secondo quanto stabilito dagli articoli 8 e 19-bis;
 - l’art. 8, comma 1, lett. e), secondo cui il sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa concerne lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione;
 - l’art. 19-bis sulla partecipazione dei cittadini e degli altri utenti finali al processo di misurazione delle
- D. Lgs. 14 marzo 2013 n. 33 ad oggetto “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”, art. 32 c. 1 “Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati”;
- D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 e successive modifiche ed integrazioni, ad oggetto “Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici a norma dell’articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165” art. 12 “Rapporti con il pubblico”;
- Codice di comportamento della Provincia di Arezzo;
- Decreto n. 64 del 16 giugno 2023, recante ad oggetto: APPROVAZIONE DEL PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE (P.I.A.O.) 2023-2025, AI SENSI DELL’ART. 6 DEL D.L. N. 80/2021, CONVERTITO CON MODIFICAZIONI IN LEGGE N. 113/2021, con il quale, tra l’altro, è stato aggiornato, il Sistema di misurazione e valutazione della performance.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

Nella redazione della Carta dei Servizi sono state recepite le indicazioni e i principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 ai quali deve essere uniformata l'erogazione dei servizi.

❖ Eguaglianza

Il servizio è erogato nel rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti senza discriminazione di genere e orientamento di genere, lingua, nazionalità, religione e opinione politica. Viene garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse sedi di erogazione del servizio all'utenza e tra le diverse categorie e fasce d'utenza.

❖ Imparzialità

Il servizio è erogato secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti dei cittadini.

❖ Continuità

Il servizio è erogato con continuità e regolarità con le modalità e gli orari stabiliti con disposizioni del dirigente competente.

❖ Partecipazione, informazione e trasparenza

Le informazioni fornite sui procedimenti amministrativi, sull'erogazione dei servizi e sul funzionamento delle attività sono corrette e trasparenti. Sono tutelati i diritti di partecipazione e l'accesso alle informazioni, secondo le disposizioni sulla trasparenza dell'attività amministrativa. L'utente può produrre memorie o documenti, formulare osservazioni, reclami, suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Il Servizio Protezione Civile assicura immediata risposta ai cittadini in merito a quesiti, proposte e reclami, fermo restando che, ai sensi della normativa vigente in materia di Protezione Civile, nelle deleghe attribuite dalla Regione alle Province, non è contemplato il rapporto con la cittadinanza. Quest'ultimo spetta ai Comuni.

❖ Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni rese, secondo un percorso di rinnovamento e miglioramento costante delle procedure e degli standard qualitativi.

❖ Tutela dei dati personali

Viene garantita la tutela dei dati personali dei cittadini in ottemperanza al GDPR.

❖ Cortesia

Il comportamento degli addetti è improntato a criteri di cortesia, di rispetto e di prossimità verso le esigenze dei cittadini.

4. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio si occupa di individuare e mantenere aggiornati gli scenari di rischio presenti sul territorio provinciale con le rispettive procedure necessarie per fronteggiare le situazioni emergenziali. Provvede a svolgere attività di previsione e monitoraggio degli eventi, anche attraverso un servizio di reperibilità h24, adottando tutte le iniziative necessarie per garantire, in fase emergenziale, il supporto ai Comuni e ai Centri Intercomunali. Provvede all'impiego del volontariato e agli adempimenti conseguenti. Mantiene aggiornato il Piano Provinciale Integrato di Protezione Civile condividendolo con la Prefettura di Arezzo, il Comando provinciale dei Vigili del Fuoco, Le Forze di Polizia, la USL Toscana SUDEST e le Associazioni di Volontariato. Il Servizio

svolge anche attività di formazione e informazione alla popolazione mediante l'attivazione di specifici progetti didattici nelle scuole oltre all'organizzazione di esercitazioni di Protezione Civile con il coinvolgimento della popolazione.

Al Servizio, ai sensi della normativa vigente in materia di Protezione civile, non compete il rapporto con il cittadino. Detto rapporto, sia di natura informativa che di supporto al superamento dell'emergenza, compete al Comune di residenza o domicilio. Il Servizio si occupa, altresì, di integrare le attività di competenza dei Comuni nei rapporti con il volontariato e con le scuole.

A tal fine sono state create le due schede allegate alla presente Carta dei servizi.

5. LE TARIFFE

Non sono previsti costi a carico di soggetti terzi.

6. RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il cittadino-utente può segnalare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta presso gli uffici del Servizio Protezione Civile sia in forma verbale che scritta e attraverso la e-mail protezionecivile@provincia.arezo.it o tramite PEC all'indirizzo protocollo.provar@postacert.toscana.it

Al momento della presentazione del reclamo devono essere fornite le generalità ed il recapito dell'utente nonché gli elementi in possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da ricostruire lo stato della pratica. La Provincia, entro il termine massimo di 20 giorni lavorativi, riferisce al reclamante l'esito degli accertamenti compiuti, con l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessari, eventuali chiarimenti. Il proponente reclamo, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può chiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto.

La Provincia si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro, cui sarà presente il Responsabile del Servizio Protezione Civile.

La Provincia si impegna a garantire al cittadino utente il diritto di partecipazione alla prestazione del servizio pubblico, inteso come facoltà di presentare, in forma scritta, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso.

7. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CITTADINO-UTENTE

La Provincia considera utile, per la valutazione del grado di soddisfazione dei propri utenti, ogni occasione per conoscere il loro giudizio in merito alla qualità dei servizi erogati. A tal fine, è effettuata un'attenta ed approfondita analisi dei reclami ricevuti e delle richieste di informazioni e chiarimenti. La Provincia, inoltre secondo le disposizioni di legge e regolamentari, sopra citate, effettuerà indagini di *customer satisfaction* al fine di rilevare gli eventuali motivi di insoddisfazione dei cittadini-utenti, per elaborare progetti di miglioramento della qualità dei servizi.

8. ALLEGATI:

Scheda 1. Protezione Civile – Informazione alla popolazione;

Scheda 2. Protezione Civile – Volontariato di Protezione Civile

Scheda 1. Protezione Civile – Informazione alla popolazione

Attività

Il Servizio svolge attività di formazione e informazione alla popolazione mediante apposite pagine dedicate del sito www.protezionecivileprovinciadiarezzo.it nella sezione “Sei preparato?”. Per le scuole è attivabile il progetto didattico “Conoscere per tutelarsi” mediante contatto e-mail con il Servizio. Anche i dettagli del progetto sono scaricabili nella sezione “Sei preparato?”

Responsabile

Dott. Enrico Gusmeroli

Email protezionecivile@provincia.arezzo.it

Ufficio di riferimento

[Protezione civile](#)

Requisiti del richiedente

Scuole del territorio.

Procedimento

Attivazione progetto “Conoscere per Tutelarsi”.

Tempi del procedimento

30 giorni per la definizione delle date di esecuzione del progetto.

Documenti da presentare

Trasmissione richiesta tramite e-mail a protezionecivile@provincia.arezzo.it

Normativa

L.R. 45/2020 art. 8 Funzioni delle provincie

Altre info

<https://www.protezionecivileprovinciadiarezzo.it>

Scheda 2. Protezione Civile – Volontariato di Protezione Civile

Attività

La Legge Regionale in materia di Protezione Civile, la n. 45 del 25/06/2020, all'art. 8 comma 3, tra i compiti affidati alle Province, prevede il **coordinamento a livello provinciale dell'utilizzo del volontariato organizzato di protezione civile per le funzioni attribuite**. Nello specifico, l'Ente si dovrà occupare dell'attivazione del volontariato ed il supporto ai Comuni per la gestione ed il superamento dell'emergenza. È previsto anche, a titolo consultivo, il coinvolgimento del volontariato per la redazione degli aggiornamenti dei Piani e dei regolamenti di Protezione Civile di livello provinciale. Per questo motivo è stato costituito il "COORDINAMENTO PROVINCIALE DELLE ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO DI PROTEZIONE CIVILE". Possono aderire al Coordinamento le sole Organizzazioni di volontariato di protezione civile che rientrano nelle tipologie definite dall'art 12, comma 1, della predetta Legge Regionale.

Il Coordinamento ha i seguenti compiti ed obiettivi:

- operare in collaborazione con la Provincia per facilitare la partecipazione del Volontariato negli interventi di protezione civile e nelle azioni di prevenzione dei rischi, in attuazione delle norme nazionali o regionali in materia, con particolare riferimento alla L.R. n. 45 del 25/06/2020 e dei relativi regolamenti attuativi;
- partecipare alla gestione della Funzione di supporto "Volontariato" e collaborare alla gestione del Centro Situazioni e della Sala Operativa Provinciale o di qualunque altra Funzione che la Provincia ritenga di attivare e gestire in collaborazione con il volontariato Provinciale, secondo le specifiche dei Piani Operativi o delle Procedure delle singole funzioni e relativi mansionari;
- supportare la Provincia nella individuazione dei criteri per la ripartizione dei materiali di proprietà di quest'ultima e concessi in comodato d'uso alle Associazioni secondo il criterio di equa ripartizione territoriale ed efficienza del Sistema Provinciale Integrato di Protezione Civile;
- collaborare con la Provincia per l'attività amministrativa relativa all'eventuale attivazione dei benefici di legge per le Associazioni di volontariato impiegate in attività di emergenza ai sensi della normativa nazionale e regionale;
- Assumere iniziative di formazione e qualificazione degli operatori volontari di protezione civile ad integrazione di quelle attivate dalle singole associazioni;
- collaborare con la Provincia agli aggiornamenti del Piano Provinciale di Protezione Civile;
- esprimere pareri preventivi sui programmi della Provincia in materia di protezione civile, garantendo rapporti costanti con tutte le associazioni aderenti, allo scopo di sviluppare collaborazioni di comune interesse;
- collaborare con la Provincia nell'organizzazione delle attività di previsione e prevenzione dei rischi del territorio;
- collaborare con la Provincia alla organizzazione di esercitazioni, finalizzate anche al miglioramento dell'integrazione dei componenti del volontariato fra di loro e con gli Enti preposti alla gestione dell'emergenza;
- partecipare a programmi di informazione, formazione e sensibilizzazione dei cittadini, in particolare con le scuole, riguardo ai temi della prevenzione, previsione e gestione dei rischi presenti sul territorio nazionale;
- individuare e richiedere l'accesso, anche attraverso la redazione di specifici progetti, alle possibili linee di finanziamento per le attività delle associazioni di volontariato operanti in protezione civile;



Responsabile

Dott. Enrico Gusmeroli

Email protezionecivile@provincia.arezzo.it

Ufficio di riferimento

Protezione civile

Requisiti del richiedente

Organizzazioni di volontariato iscritte all'Albo Regionale del Volontariato per la Protezione Civile.

Procedimento

Iscrizione al "COORDINAMENTO PROVINCIALE DELLE ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO DI PROTEZIONE CIVILE"

Tempi del procedimento

15 giorni lavorativi per stesura atto di adesione

Documenti da presentare

Domanda su modulo e sottoscrizione disciplinare disponibili all'indirizzo

<https://www.protezionecivileprovinciadiarezzo.it/koordinamento-provinciale-delle-organizzazioni-di-volontariato-di-protezione-civile/>

Normativa

Legge regionale 25 giugno 2020, n. 45

Altre info

<https://www.protezionecivileprovinciadiarezzo.it>