

CARTA DEI SERVIZI DI PROTEZIONE CIVILE

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

1. Presentazione generale

Con il termine Protezione Civile si intende *un sistema costituito dall'insieme delle competenze e delle attività volte a tutelare la vita, l'integrità fisica, i beni, gli insediamenti, gli animali e l'ambiente dai danni o dal pericolo di danni derivanti da eventi calamitosi di origine naturale o derivanti dall'attività dell'uomo.*

La Protezione Civile è un servizio di pubblica utilità, quindi un tipo di servizio che comporta attività volte a soddisfare necessità così ampiamente sentite da poter essere considerate proprie dell'intera collettività; è una delle cosiddette "funzioni fondamentali" conferite per Legge alle Unioni di Comuni.

Nella struttura organizzativa dell'Unione dei Comuni Valle del Savio, la Protezione Civile trova collocazione all'interno del Settore "Valorizzazione del Territorio della Montagna e Protezione Civile" con un Servizio dedicato; ai sensi del D.Lgs. 1/2018 "Codice della Protezione Civile", ogni Comune deve comunque articolare nella propria organizzazione una struttura preposta all'esercizio delle funzioni di protezione civile con personale adeguato.

In generale le attività della protezione civile, così come determinate dal Codice, sono: previsione, prevenzione e mitigazione dei rischi, gestione delle emergenze e loro superamento. A tali attività concorrono le diverse amministrazioni e istituzioni individuate quali Componenti e Strutture Operative del Servizio Nazionale di Protezione Civile. Il Comune è quindi una delle Componenti istituzionali del Servizio Nazionale ed il Sindaco è definito Autorità Territoriale di Protezione Civile.

2. Ambito di attività e obiettivi

In ottemperanza a quanto previsto dal Codice della Protezione Civile, le principali attività istituzionali sono quelle indicate di seguito, oltre ad obiettivi gestionali che ogni anno l'Amministrazione pone in capo al Servizio:

- azioni di previsione e prevenzione al fini della mitigazione dei rischi, nonché mirate alla gestione e superamento dell'emergenza in aiuto della popolazione;
- redazione del Piano Intercomunale/Comunale di Protezione Civile e piani di emergenza specifici, compreso efficaci modelli di intervento;
- attività di informazione e comunicazione in materia di protezione civile, in collaborazione con Enti preposti e Associazioni di volontariato di protezione civile presenti sul territorio, a favore della cittadinanza;
- programmazione e adeguamento in tempo di pace dell'organizzazione delle attività di protezione civile;
- raccolta e censimento delle risorse disponibili e degli elementi esposti ai fini della pianificazione;
- segnalazione agli Organi competenti circa potenziali situazioni di pericolo presenti sul territorio ed realizzazione dei primi interventi urgenti.

3. Destinatari delle attività

Premesso pertanto che i principali ambiti di intervento della protezione civile comunale sono la salvaguardia della popolazione e della pubblica incolumità, l'attivazione dei primi soccorsi e degli interventi urgenti in caso di emergenza anche tramite convocazione del Centro Operativo Comunale, la redazione ed attuazione di mirati Piani di protezione Civile, nonché la fondamentale e sistematica attività di informazione e sensibilizzazione della cittadinanza, i principali destinatari dell'azione della protezione civile comunale sono:

- Cittadini e territorio
- Organizzazioni di Volontariato di Protezione Civile del territorio
- Enti del territorio comunale, dell'Unione e provinciale.

A loro favore, sono periodicamente programmate ed organizzate le seguenti attività:

- Coordinamento, assistenza, primi soccorsi urgenti in caso di eventi emergenziali tramite attivazione del COC (Centro Operativo Comunale);
- Presidio del territorio in occasione di allerte di protezione civile
- Informazione alla popolazione circa l'emissione di allerte di protezione civile
- Sensibilizzazione ed informazione alla popolazione sulle buone pratiche di protezione civile sulle misure di autoprotezione dai rischi
- Formazione teorica e addestrativa degli addetti in materia di protezione civile
- Attività generali di consulenza.

4. Riferimenti

Recapiti, orari e modalità di accesso:

- Indirizzo: Centro Sovracomunale di Protezione Civile, via F.Parri 535 Cesena - Municipio p.zza del Popolo 10, Cesena
- Telefono: 0547/603511
- E-mail: protezione.civile@comune.cesena.fc.it - protezione.civile@unionevallesavio.it
- Numero di emergenza 0547/603555 attivo solo durante emergenze di Protezione Civile sul territorio
- Modalità di accesso agli uffici: solo su appuntamento ai numeri telefonici dell'Ufficio sopra indicati

Costo del servizio:

Nessun costo

5. Presentazione del servizio

Oltre a quanto sopra descritto ed agli interventi urgenti in caso di eventi emergenziali che colpiscono il territorio comunale (attività maggiormente significativa e rappresentativa del Servizio Protezione Civile) si fornisce di seguito una sintesi dei principali servizi di forniti e delle loro principali caratteristiche.

<p>1. Realizzazione di campagne informative di prevenzione sui rischi e sensibilizzazione sui temi della protezione civile</p>	<p>Si tratta della predisposizione di campagne di comunicazione e informazione sulle buone pratiche di protezione civile al fine di rispondere a domande, dissipare eventuali dubbi ed accrescere in tal modo la capacità di autoprotezione dei cittadini, favorendo la diffusione di un maggior livello di consapevolezza circa i principali rischi ambientali che possono verificarsi sul territorio. Le principali campagne informative avvengono in corrispondenza della "Settimana regionale della Protezione Civile" a fine maggio, della "Settimana nazionale della Protezione Civile" e "Io Non Rischio" a metà ottobre di ogni anno; le iniziative si svolgono generalmente con il supporto del Volontariato di protezione civile locale.</p>
<p>2. Attivazione numero telefonico di emergenza 0547-603555, attivo H24 presso il Centro Sovracomunale Protezione Civile di Cesena <u>solo</u> in occasione di emergenze di protezione civile sul territorio comunale</p>	<p>Al fine di fronteggiare le esigenze della cittadinanza al verificarsi di una situazione di emergenza di protezione civile <u>conclamata</u>, il Servizio attiva un apposito numero di emergenza H24 al fine di ricevere tempestivamente segnalazioni e provvedere opportunamente ad attivare il sistema di coordinamento e soccorso al fine di salvaguardare la pubblica incolumità in caso di situazioni rischio per la popolazione in primo luogo, ma anche per i beni, gli animali, l'ambiente, ecc.. Diversamente, resta sempre attivo il numero della Centrale Operativa della Polizia Locale 0547-354811 negli orari di servizio.</p>

3. Servizio informazione alla popolazione tramite diramazione degli avvisi di allerta meteo e comunicazioni varie di Protezione Civile	Il servizio nasce dalla necessità di informare i cittadini circa gli avvisi relativi alle allerte meteo regionali comunicazioni diverse relative ad emergenze con possibili rischi che possono interessare il territorio comunale. Il servizio avviene principalmente tramite l'invio di messaggi SMS a numeri di telefono registrati in apposito portale (iscrizione anche attraverso modulo con QRcode) a cui è possibile accedere attraverso il seguente link: https://servizi.unionevallesavio.it/applicazioniweb/sms_protezionecivile/ Opportuna informazione viene erogata anche attraverso il sito web dell'Amministrazione Comunale e dell'Unione, social Instagram del Comune e pagina Facebook del Servizio protezione civile, oltre al canale Telegram del Sindaco.
5. Pubblicazioni stampa e organizzazione Seminari	Il Servizio Protezione Civile, nel tempo, ha realizzato direttamente numerose pubblicazioni divulgative fra cui citiamo: <ul style="list-style-type: none"> - La Protezione Civile accompagna il Cittadino - Sicuri Insieme - Stella e i sette giorni di guai - Caccia al pericolo con Vanda Panda Inoltre organizza conferenze e seminari su diversi temi di protezione civile.

6. I servizi offerti

SERVIZIO	TIPOLOGIA E CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI O SERVIZI EROGATI	TERMINE DI CONCLUSIONE PROCEDIMENTO
1. Formazione e informazione	Predisposizione di campagne informative e di comunicazione mirate alla diffusione delle buone pratiche di protezione civile, favorendo in tal modo l'accrescimento della consapevolezza sui temi in oggetto la capacità di autoprotezione dai rischi dei cittadini. Il Servizio svolge anche corsi di formazione a favore del Volontariato e del personale comunale da inserire all'interno del C.O.C.	Su richiesta o in autonomia
2. Prevenzione	Servizio informazione alla popolazione tramite diramazione con messaggi SMS degli avvisi di allerta meteo e comunicazioni varie di Protezione Civile	In tempo reale
3. Comunicazione	Servizio informazione attraverso il sito web dell'Amministrazione Comunale e dell'Unione, social Instagram del Comune e pagina Facebook del Servizio Protezione Civile, oltre al canale Telegram del Sindaco.	Al bisogno, in tempo reale
4. Intervento	Attivazione numero telefonico di emergenza 0547-603555, attivo H24 presso il Centro Sovracomunale Protezione Civile	Entro 24 ore

7. Standard e valutazione

Al fine di garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che il Comune di Cesena si impegna a garantire agli utenti, in riferimento ad aspetti organizzativi ed operativi del Servizio Protezione Civile.

La tabella sottostante che fissa gli standard di qualità è redatta sulla base di quelle definite dalle delibere CIVIT n.88/2010 e n.3/2012 che dettano linee guida al riguardo relativamente ai servizi pubblici.

DIMENSIONE QUALITA'	DI	SOTTODIMENSIONE FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD / OBIETTIVI DI QUALITA'
1. Accessibilità		Ubicazione e accessibilità fisica	Facile accesso alla sede (tutta su piano terra) anche con automezzi	Accessibile
		Accessibilità multicanale	Immediata tramite portale web e social	Accessibile con diverse modalità
		Informazioni per accesso	Info riportate su web, social e pubblicazioni dedicate	Accessibile
2. Tempestività		Tempestività	Puntualità del servizio / tempo massimo di erogazione	Tempestività immediata
3. Trasparenza		Materiali informativi	Materiali specialistici e divulgativi disponibili e completi	Trasparenza efficace ed immediata
		Tempistiche di risposta	Tempestiva pubblicazione / trasmissione risposte	Trasparenza efficace ed immediata
		Procedure di contatto	Pubblicazione su web, social e media di ogni informazione utile aggiornata	Trasparenza efficace ed immediata
4. Efficacia		Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Efficacia delle prestazioni
		Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Efficacia delle prestazioni
		Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Efficacia delle prestazioni