

Protezione Civile



La Protezione Civile si presenta

Il servizio Protezione Civile si occupa della promozione, del coordinamento e della valorizzazione del Gruppo Comunale di Protezione Civile, delle strutture e dei mezzi assegnati. È competente anche in caso di calamità sulla regolamentazione e il coordinamento dei servizi comunali di reperibilità e di pronto intervento alle dirette dipendenze del Sindaco.

L'Amministrazione Comunale della Città di Ascoli Piceno, nel rispetto della legislazione nazionale e regionale sulla Protezione Civile, è dotata del Piano Comunale di Emergenza di Protezione Civile (in seguito denominato Piano), redatto secondo le linee guida del Metodo "Augustus" elaborate dal Servizio Pianificazione ed Attività Addestrative del Dipartimento Nazionale di Protezione Civile e dalla Direzione Centrale della Protezione Civile e Servizi Logistici del Ministero dell'Interno. Il metodo "Augustus" si basa, non più sul censimento dei beni e servizi di Protezione Civile ma sul concetto della disponibilità delle risorse. Per realizzare quest'obiettivo sono state introdotte le Funzioni di Supporto (14 a livello provinciale e 9 a livello comunale) che definiscono i responsabili incaricati di fornire con immediatezza il supporto ad autorità ed enti coinvolti in "fase di emergenza" e di tenere vivo il piano attraverso esercitazioni e aggiornamenti in "tempo di pace". Con l'introduzione delle Funzioni di Supporto si raggiungono due obiettivi primari: a) conoscere la disponibilità delle risorse fornite da tutte le amministrazioni sia pubbliche che private; b) l'aggiornamento dei dati contenuti nel Piano attraverso il loro costante monitoraggio. Il Piano predispone le attività coordinate e le procedure che bisogna adottare per fronteggiare un evento calamitoso atteso sul territorio, impiegando tutte le risorse disponibili con efficienza ed efficacia, per consentire il superamento dell'emergenza e il ritorno alla normale condizione di vita. Per le motivazioni sopraelencate il Comune ha provveduto alla disposizione di una Sala Operativa a servizio della Protezione Civile, presso la Sede della **Polizia Locale sita in V.le Marcello Federici n. 80**, utile per un coordinamento adeguato nei casi di eventi di eccezionale gravità, dove il Servizio ha l'obbligo di rispondere con prontezza.

La formazione e l'informazione degli operatori comunali diventa una condizione indispensabile per la buona riuscita di una operazione di Protezione Civile, cui segue l'addestramento e l'informazione degli operatori di volontariato e di tutta la popolazione.

Il Piano è stato redatto attraverso l'analisi di alcuni fattori: - indagini conoscitive del territorio; - analisi e definizione dei rischi che insistono sul

territorio; - valutazione delle risorse disponibili; - organizzazione della gestione operativa dell'emergenza. Si vuole fornire uno strumento capace di definire gli eventi calamitosi che potrebbero interessare il territorio comunale, prevedere gli scenari che potrebbero scaturirne, organizzare le fasi operative ritenute necessarie per ridurre al minimo gli effetti dell'evento e designare in anticipo le persone cui dovranno essere assegnate le diverse responsabilità.

Il Sindaco del Comune di Ascoli Piceno, quale Autorità di Protezione Civile a livello comunale, organizza la risposta di Protezione Civile sul proprio territorio operando in base a quanto previsto nel presente Piano servendosi principalmente della struttura comunale e, se necessario, del Gruppo Comunale di Volontariato di Protezione Civile.

Obiettivi



Il Comune di Ascoli Piceno riconosce alla comunicazione istituzionale, all'informazione pubblica e all'attività di ascolto, valore di funzione strategica dell'azione amministrativa.

L'Amministrazione Comunale promuove i processi di comunicazione interna ed esterna quali obiettivi permanenti di miglioramento della struttura e della propria azione. Il personale della Protezione Civile, con le metodologie perfezionate nel tempo, con l'apporto fondamentale della collaborazione del Gruppo Volontari, s'impegna affinché i principi dell'ascolto, comunicazione, informazione e soddisfazione dell'utente fruitore, siano applicati con efficienza; la Protezione Civile si contraddistingue soprattutto nei periodi temporali caratterizzati da eventi calamitosi straordinari come nel caso di incendi boschivi del sisma anno 2016, da prodigandosi nel mettere in atto i procedimenti di competenza, tramite un lavoro di squadra gestito e diretto dal Dirigente e Funzionari Comunali, Gruppo Volontari, Personale Medico, Personale di Pronto Soccorso e Forze dell'Ordine di tutte le categorie, con lo scopo di sostenere un valido aiuto alla popolazione per il ripristino della normalità alla vita quotidiana.

Gli obiettivi sono quindi rivolti a favorire il rapido decorso delle pratiche collegate all'iter procedurale di altri Servizi comunali interni e di altri Enti.

Al servizio possono accedere sia tecnici che privati cittadini nelle modalità che preferiscono, in presenza, telefonicamente o telematicamente; si specifica che a causa dell'evento sismico anno 2016, il Servizio Urbanistica e Sit è stato trasferito insieme ad altri Servizi tecnici presso una Sede distaccata che non dispone di sala riunioni, l'immobile è comunque dotato di ascensore per cui, nonostante la mancanza di spazi adeguati al ricevimento, qualora il cittadino voglia recarsi presso il Servizio Urbanistica e Sit, i colloqui con spiegazioni tecniche, di natura urbanistica, vincolistica, cartografica, toponomastica vengono garantiti all'interno degli uffici, in un'atmosfera di cordialità e semplicità.



Struttura organizzativa e sede dell'ufficio Protezione Civile

Settore 7 – Rigenerazione Urbana

Dirigente	Ing. Maurizio Piccioni
-----------	------------------------

Struttura operativa ufficio Protezione Civile

Responsabile con incarico di Elevata Qualificazione	Ing. Maurizio Piccioni
---	------------------------

Modalità di accesso e fruizione

La Protezione Civile è inquadrata nel Settore 7 – Rigenerazione Urbana; la sala Operativa è ubicata presso La Sede della Polizia Locale in V.le Marcello Federici n. 80 – 63100 – Ascoli Piceno (AP); Altre postazioni presso una Sede Distaccata, denominata "Pio Istituto del Sacro Cuore di Gesù", sita in Viale Sinibaldo Vellei n. 16 - 63100 - Ascoli Piceno (AP).

Orari di apertura al pubblico

La sala operativa può essere contattata tutti i giorni dalle 6:30 alle 24:00

Gli orari di accesso al pubblico presso la sede di Viale Sinibaldo Vellei

Sono garantiti nelle seguenti fasce orarie:

- Lunedì dalle 9:00 alle 12:00;
- Giovedì dalle 15:00 alle 17:00;

Il personale dell'ufficio Protezione Civile



Dirigente

Nominativo	Telefono	Email
Ing. Maurizio Piccioni	0736 298449	m.piccioni@comune.ap.it

Direttore tecnico - Responsabile con incarico di Elevata Qualificazione

Nominativo	Telefono	Email
Ing. Maurizio Piccioni	0736 298449	m.piccioni@comune.ap.it

Sala operativa

Telefono	Email
0736 244674	c.marconi@comune.ap.it

Funzionari

Nominativo	Telefono	Email
Geol. Francesca Acciaccaferri	0736 298464	f.acciaccaferri@comune.ap.it

Istruttori

Nominativo	Telefono	Email
Francesco Lusek		f.lusek@comune.ap.it
Roberto Riti	0736 298432	r.riti@comune.ap.it

Gruppo volontari

Email
gcvpcap@hotmail.com

Modalità di accesso ai servizi

Telefono

Contatto di riferimento

(0736- 244674 Sala operative)
/ 0736-298464 - 432

Di persona

Comune di Ascoli Piceno –
Viale Vellei, 16 - 63100 Ascoli
Piceno

PEO

protocollo@comune.ap.it

PEC

comune.ap@pec.it

Pagina sito istituzionale

<https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/20540>

In Sintesi la Protezione Civile adotta sistemi utili con la collaborazione del Gruppo volontari, altri Servizi Comunali, altri Enti e Forze dell'Ordine, in ottemperanza alla vigente legislazione per assicurare la totale informazione ai cittadini, presenza nel territorio ed immediata operatività in caso di calamità; si avvale di altri Servizi Comunali per:

- l'aggiornamento del sito internet comunale e il coordinamento informatico delle iniziative e attività gestionali che sono pubblicate nel sito comunale. il link di riferimento per gli utenti del sito comunale è di seguito indicato: <https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/20540>
- l'aggiornamento del Piano Protezione Civile per quanto concerne le strutture strategiche, le aree di occupazione nell'eventualità di casi calamitosi, posti di blocco e smistamento della popolazione e quindi delle basi cartografiche e toponomastiche, vincolistica comunale e sovracomunale, normativa e urbanistica, è pubblicato nel sito comunale al seguente link <https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/25083>
- la predisposizione di un portale cartografico nel sito comunale che permette la consultazione speditiva del Piano Protezione Civile, si allega di seguito il link <https://apcom.maps.arcgis.com/apps/mapviewer/index.html?webmap=54548d49814c48f783d9eabfaaf2d5b2>



Standard di qualità dei servizi

- la predisposizione della piattaforma multicanale di allertamento di Protezione Civile "Municipium Alert-Center, Il servizio MAC ("Municipium Alert Center") è rivolto ai cittadini e a tutti i soggetti interessati a conoscere ciò che accade all'interno del Comune, ovvero agli utilizzatori della città (i cosiddetti "city-user"), come studenti, lavoratori pendolari, turisti. Registrandosi al Servizio MAC, infatti, ogni cittadino/city-user potrà decidere con quali canali di comunicazione essere contattato dal Comune e indicare se ha particolari bisogni, sia logistici, sia sanitari. E' stata così predisposta la Safety Card, un documento che, in situazioni di emergenza, potrà essere condiviso con assistenti, soccorritori e strutture sanitarie. La Safety Card, debitamente compilata, offre un quadro completo e dettagliato delle esigenze e problematicità della singola Persona. Il modulo della Safety Card è scaricabile e, a discrezione della persona, può anche essere inviato digitalmente al Comune. Il link di registrazione al Servizio MAC è il seguente <https://alert.comune.ap.it/it/page/iscrizione-servizio-alert-di-protezione-civile-comunale>

Il Comune di Ascoli Piceno nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra la Protezione Civile e la cittadinanza e per migliorare costantemente il servizio offerto, ha individuato alcuni indicatori standard che permettono al cittadino di verificare il livello di qualità offerto dal Servizio, mettendo a confronto quanto proposto dallo standard e quanto effettivamente garantito nell'erogazione dei servizi. La qualità dell'erogazione del servizio è un processo in continuo miglioramento, pertanto gli standard proposti e i relativi valori previsti possono essere aggiornati, così come possono essere inserite ulteriori attività.

I principali procedimenti della Protezione Civile



- Aggiornamento del Piano Protezione Civile:** in funzione alle modifiche toponomastiche, cartografiche, urbanistiche e vincolistiche comunali e sovracomunali;
- Manutenzione della Sede Operativa e dei mezzi di soccorso e materiale:** attuazione delle revisioni e controllo di tutti i mezzi di pronto soccorso e del material in dotazione così da non avere problemi nell'immediatezza delle operazioni d'intervento;
- Coordinamento con altri Enti, Associazioni, Forze dell'Ordine e Prefettura:** contatti con le Associazioni di varie tipologie al fine della conoscenza di esigenze particolari per procedere con metodi specifici d'intervento;
- Istruttorie amministrative:** gestione e coordinamento del Gruppo Volontari, contatti con la cittadinanza, campagna informativa recepimento dei piani d'emergenza di altri Enti e Industrie RIR (Aziende a rischio incidente rilevante), redazione schede impianti rifiuti Aziende private.

Classe di qualità	Sottoclasse di qualità	Indicatore di qualità	Standard - obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
Accessibilità	Accessibilità fisica e ubicazione	Giorni e orario di apertura al pubblico e assenza di barriere architettoniche	Contatti con la Sala Operativa tutti i giorni della settimana nella fascia oraria 6.30-24.00 Pomeridiana mattutina per una maggiore fruibilità del servizio all'utenza facilmente individuabile.	Garantito, con possibilità di usufruire del servizio anche fuori le fasce orarie. Garantire all'Utenza una Sede facilmente accessibile
	Accessibilità di informazione	Numero di personale operante nel servizio	Il personale impiegato nel servizio è composto da due Funzionari, un amministrativo, dalla Polizia Municipale e dal Gruppo Volontari in grado di fornire chiarimenti e suggerimenti sulle procedure	Garantito, con possibilità di futura implementazione di personale tecnico e/o amministrativo
	Accessibilità e tempistica	Tempo di attesa per ricevimento del pubblico	Il tempo di attesa per il ricevimento del pubblico è nullo.	Garantito
	Accessibilità multicanale	Canali di comunicazione	Tutto il personale svolge giornalmente e costantemente il servizio preferibilmente attraverso canali telematici quali pec/ peo / web/ videocall per ottimizzare i tempi di esecuzione	Garantito, implementabile attraverso sensibilizzazione dell'utenza verso l'uso di strumenti telematici

Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di reclami relativi al servizio erogato nell'anno solare	Rispondere tempestivamente a tutte le richieste che pervengono all'ufficio	Garantito: nessun reclamo
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard prefissati)	Adeguate informazioni da parte degli operatori	Quotidiana	Garantito
		Formazione e aggiornamento del personale	Costante	Formazione costante del personale su procedure e iniziative comunali
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Cronoprogramma dei progetti	Il servizio, in merito alla tempestività, si attiene ad un cronoprogramma, costantemente aggiornato ed allineato ai dettami normativi	Garantito
	Criteri di economicità e risparmio	Tracciamento della corretta gestione delle fasi dei progetti	Il servizio è attento, nello sviluppo delle fasi dei progetti, alla corrispondenza tra quanto progettato e quanto realizzato in relazione ai quadri economici	Garantito
Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni	Massima diffusione attraverso informativa, spazi web, modulistica, brochure	Tutti i progetti sono pubblicati sul sito web del comune	Garantito
	Tempistica di diffusione e aggiornamento	Frequenza degli aggiornamenti	Costante	Maggior impegno nell'aggiornamento delle competenze del Servizio da pubblicare nel sito web, per assicurare una continuità che generi efficienza del servizio erogato
Rassicurazione	Riservatezza	GDPR	Pieno rispetto del regolamento sulla privacy ai sensi del GDPR	Garantito
	Cortesia	Presenza di operatori in grado di fornire un servizio cordiale e personalizzato	Valutazione buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza	Garantito

Comunicazione tra i vari servizi	Interfaccia di comunicazione	Modalità interfaccia di comunicazione all'interno dei Servizi comunali e di altri Enti a favore dell'utenza valorizzando le risorse interne	Convocazione tavoli tecnici, video conferenze con altre associazioni ed Enti, creazione di una mappatura delle competenze all'interno del Servizio per agevolare una formazione lavorativa mirata che tende a valorizzare il personale addetto	Un incremento progressivo dialogativo meno formale e più partecipato. Promuovere un'incentivazione all'interrelazione con altri Servizi comunali e con altri Enti
----------------------------------	------------------------------	---	--	---



Monitoraggio e impegno al miglioramento

Su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente, il Responsabile della Protezione Civile produce un rapporto di valutazione sulla Carta dei Servizi, nella quale indica:

- i risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati nella tabella degli "Standard di qualità dei servizi" con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti esplicandone le cause e proponendo i correttivi sull'attività della struttura organizzativa;
- gli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti (da reperire presso l'URP);
- i reclami indirizzati al servizio erogato presentati direttamente o indirettamente dagli utenti tramite l'URP;
- eventuali anomalie riscontrate.
- il rapporto è esaminato in un incontro a seguito del quale il Responsabile del Servizio aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità della presente Carta dei Servizi, in linea con gli obiettivi strategici dell'Amministrazione Comunale.

Il Servizio redige, su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente del Servizio, un report indicando eventuali criticità riscontrate, affinché vengano segnalati i relativi adempimenti agli uffici interessati. Eventuali inadempimenti e/o omissioni saranno inseriti nel report che verrà utilizzato anche ai fini della valutazione da parte dell'O.I.V.



L'URP acquisisce annualmente le valutazioni dei cittadini circa la qualità dei servizi offerti, attraverso indagini di Customer Satisfaction, allo scopo di monitorare la qualità dei servizi stessi, impegnandosi a mettere in pratica tutte le attività possibili volte a migliorare il rapporto con l'utenza.

Il processo di trasformazione e modernizzazione delle amministrazioni pubbliche avviato nei primi anni novanta è stato guidato soprattutto dalla necessità di migliorare la soddisfazione dei cittadini e delle imprese per i servizi offerti dalle amministrazioni pubbliche.

In tale processo, hanno assunto particolare importanza il tema della qualità dei servizi pubblici e il ruolo centrale del cittadino, non solo nella veste di destinatario dei servizi ma anche quale risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali, così come percepiti dai soggetti fruitori. Nonostante tale esigenza sia oggi largamente riconosciuta, e nonostante le numerose iniziative attivate dalle amministrazioni, permangono ancora incertezze nell'individuazione delle soluzioni più appropriate. Uno degli strumenti più utilizzati è la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti o, in altri termini, del grado della qualità percepita da parte dei cittadini e delle imprese, comunemente denominata indagine di customer satisfaction. Presso tutti gli sportelli Comunali, sono erogati in forma cartacea i questionari di valutazione e i medesimi quesiti sono pubblicati sul sito. La soddisfazione dell'utente può essere espressa anche attraverso la compilazione online dei form. In entrambi i casi (compilazione su modello cartaceo o online) viene assicurato l'anonimato dell'utente.

L'URP provvede ogni anno alla redazione di un report sulla base dei questionari ricevuti dagli altri uffici inviati o dallo stesso raccolti. Di norma è richiesto all'utenza di rispondere in merito ai seguenti punti: orario di apertura degli uffici, presenza o meno barriere architettoniche, raggiungibilità delle sedi; individuazione delle competenze e le responsabilità del Servizio; tempi di attesa per accedere ai servizi; ricerca delle informazioni; costi e tempi di erogazione del servizio; competenza professionalità degli operatori allo sportello, comportamento degli operatori, inconvenienze riscontrate, correttezza, completezza e affidabilità delle informazioni, adeguatezza della tempistica nel rilascio dei documenti, facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti, giudizio generale sul servizio a cui ci si è rivolti.

Il Comune di Ascoli Piceno avvia delle indagini per verificare il livello di soddisfazione da parte degli utenti, al fine di migliorare le prestazioni offerte dall'Amministrazione. Viene consegnato agli utenti un questionario anonimo sottoponendo dei quesiti che soddisfano i seguenti indicatori:

- **Accessibilità delle informazioni** (orario di apertura, facilità di accesso al servizio, accoglienza dell'ambiente);
- **Tempestività dell'erogazione** (tempi di attesa allo sportello);
- **Trasparenza dei tempi e costi di erogazione** (tempi di erogazione delle prestazioni con relativi costi);
- **Trasparenza sulle responsabilità del servizio** (Individuazione degli operatori e delle competenze del servizio);
- **Correttezza con l'utente** (professionalità e cortesia del personale);
- **Affidabilità del servizio** (completezza delle informazioni erogate e disponibilità di modulistica adeguata);
- **Compiutezza del servizio** (erogazione completa del servizio);
- **Reclami e segnalazioni** (facilità nell'effettuare reclami o proporre suggerimenti).



Suggerimenti e reclami

Per quanto concerne i suggerimenti e i reclami, l'ufficio predisposto è l'URP. Esso è istituzionalmente votato a rappresentare un punto di ascolto delle richieste informative e delle necessità dei cittadini.

Attraverso la funzione di ascolto l'Amministrazione comprende meglio le esigenze dei cittadini ed è in grado di riconoscere le aree di miglioramento ed avviare le opportune azioni correttive.

Tutto il personale è consapevole dell'importanza di questo ruolo svolto dall'URP ed opera per assistere il cittadino ad esprimere il proprio punto di vista attraverso opportune segnalazioni e accogliendo i reclami sull'attività svolta all'Amministrazione Comunale.

Ogni cittadino può presentare all'URP reclami o segnalazioni sull'erogazione del servizio da parte del Servizio Urbanistica e SIT, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e, più in generale, sull'attività svolta dall'Ente.

Le segnalazioni e i reclami possono essere presentati tramite:

- contatto telefonico ai numeri 0736-298910-916-969-917 (lunedì-mercoledì e venerdì 8,00-14,00; martedì e giovedì dalle 8,00-14,00 e dalle 14,30-17,30);
- consegna/contatto diretta/o all'URP (Sportello Segnalazioni);
- posta elettronica: urp@comune.ap.it;
- posta ordinaria;
- servizio online - <https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/6422>

Le segnalazioni e i reclami vengono inseriti in un sistema informatizzato che ne garantisce la registrazione in un unico data base con cui l'URP, in caso di competenza di altri uffici, inoltra il reclamo all'ufficio preposto, vigila sui tempi della risposta e chiude la segnalazione rispondendo al cittadino con la massima celerità.

L'insieme dei reclami, delle segnalazioni e gli indicatori relativi alla gestione dell'erogazione del servizio da parte dell'URP entrano a far parte del rapporto annuale di valutazione della Carta dei Servizi ed esaminati al fine del miglioramento della qualità.