

CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO PROTEZIONE CIVILE DEL COMUNE DI FIRENZE ANNO 2020

Servizio protezione civile

Via dell'Olmaticello n.25

Centralino: 055579711

Email: protezionecivile@comune.fi.it



PRINCIPI FONDAMENTALI

Con la Carta dei Servizi, il Comune di Firenze, in qualità di ente erogatore dei servizi, assume una serie di impegni nei confronti dell'utenza al fine di garantire gli standard di qualità nell'erogazione dei servizi e informa gli utenti sulle modalità di tutela.

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.

SERVIZI EROGATI

Realizzazione di attività volte ad aumentare la cultura di protezione civile nella popolazione con particolare riferimento ai rischi del territorio ed analizzati nel Piano di protezione civile, aumentando così la resilienza della Città di Firenze. A tale scopo vengono realizzati momenti formativi nelle scuole, contatto diretto con i cittadini durante gli eventi organizzati nei quartieri, la presentazione e distribuzione di materiale informativo, l'organizzazione di esercitazioni, utilizzo dei social media e, in generale, di tutte le forme di comunicazione, compreso il sistema di allertamento telefonico della popolazione in caso di emergenza prevista o in corso.

La Sala operativa della protezione civile è a disposizione dei cittadini che abbiano necessità informative, in particolare durante gli eventi emergenziale, ed è contattabile al numero breve:



055 7890

Nel rispetto del principio di uguaglianza, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti, durante le emergenze per cui viene attivato il Centro comunale di protezione civile e si ravvisi la necessità di fornire accoglienza alla popolazione, la medesima verrà effettuata nei luoghi, modi e tempi prestati dal Piano di protezione civile e dalle procedure adottate. La popolazione accolta sarà supportata dal volontariato di protezione civile convenzionato.

Il servizio di allertamento della popolazione attraverso chiamate vocali è diretto a tutti i cittadini titolari di utenza telefonica pubblica come risultante dalle pagine bianche e a tutti coloro che volontariamente abbiano richiesto il servizio comunicando il numero di telefonia mobile. In ogni momento il cittadino può ritirare la propria adesione al servizio.

L'accesso alle informazioni di protezione civile è disponibile tramite il sito al seguente indirizzo web:

<https://protezionecivile.comune.fi.it>

DIRITTI DEI CITTADINI

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 Servizio ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 10 giorni. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione il Servizio, 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, sul sito del Servizio protezione civile che dovranno essere indirizzati al Responsabile del Servizio protezione civile.

Il Servizio protezione civile si impegna a dare la massima diffusione della presente Carta dei Servizi che può essere scaricata dal sito.