

## SERVIZIO EROGATO: "Servizio di Sala operativa H24 di Protezione Civile"

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Direzione Protezione civile e Sicurezza del territorio**

### A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Servizio di Sala operativa H24 di Protezione Civile
Descrizione del servizio erogato	E' un servizio informativo e di coordinamento del Sistema di Protezione Civile regionale attivo sia in tempi di normalità che in emergenza.
Tipologia di servizio	Individuale
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Stefoni Stefano
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Susanna Balducci
Oggetto della prestazione	Il servizio è finalizzato a garantire il flusso delle informazioni e delle comunicazioni tra le componenti del sistema regionale e del servizio nazionale di protezione civile. E' rivolto al supporto delle amministrazioni pubbliche ed è strategico ai fini di aggregazione delle informazioni relative alle situazioni anche potenziali di emergenza, del coordinamento di uomini, mezzi e risorse del sistema di protezione civile. Diviene altresì punto di contatto, pur non essendo un servizio finale, anche per chiunque necessiti di informazioni e chiarimenti inerenti la protezione civile in situazioni critiche (cittadini, donatori, imprese, enti internazionali ecc.). Una funzione caratteristica del servizio è "l'attivazione" del volontariato regionale di protezione civile, che permette la partecipazione e movimentazione, garantendone l'autorizzazione, di volontari o di organizzazioni di volontariato ad emergenze o esercitazioni. La SOUP dirama inoltre allerte ed allarmi di protezione civile rivolti ai Comuni e gli altri soggetti del Sistema di Protezione Civile.
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	

Destinatari	- Componenti del sistema di protezione civile coinvolti o interessati a qualsiasi titolo da eventi, allarmi o emergenze di protezione civile In particolare: o volontari delle organizzazioni di protezione civile regionale o rappresentanti di enti e strutture operative, aziende del Servizio unionale, nazionale e regionale di protezione civile
<b>MODALITA' DI EROGAZIONE</b>	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Multicanale via: 1) numero verde: 840 001 111 2) telefono: 071 806 4164/4163 3) cellulare: (riservato) 4) email: prot.civ@regione.marche.it 5) FAX: 071 806 2419 6) PEC: soup@protezionecivile.marche.it 7) Radio RF: (riservato) 8) Videoconferenza Operatore: (riservato) 9) Videoconferenza Sala: (riservato)
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	<a href="http://www.protezionecivile.marche.it">www.protezionecivile.marche.it</a>
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Il servizio è disponibile 24 ore su 24 e 365 giorni l'anno.
Eventuali costi a carico dell'utente	Non sono previsti costi per l'utente ad esclusione del costo per la chiamata telefonica o FAX a numero fisso ovvero solo scatto alla risposta urbano in caso di uso del numero verde.
Contatti	Indirizzo fisico: Regione Marche - Servizio Protezione Civile Palazzo Rossini Via Gentile da Fabriano, 3 60125 Ancona (AN)  Email istituzionale: <a href="mailto:direzione.protezionecivile@regione.marche.it">direzione.protezionecivile@regione.marche.it</a>  PEC: <a href="mailto:soup@emarche.it">soup@emarche.it</a>  Telefono Segreteria: 0718064163  Pagina Web Ufficiale: <a href="http://www.protezionecivile.marche.it">www.protezionecivile.marche.it</a>

**B. Scheda relativa a standard di qualità del servizio erogato**

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORE:		VALORE RILEVATO	VALORE PROGRAMMATO (GARANTITO)
	Descrizione	Formula di calcolo		
<b>Dimensioni generali riferite a tutti i servizi</b>				
<b>1. Accessibilità</b>				
1.1 Accessibilità fisica	Accessibilità fisica ai fini della fruizione del servizio e/o della presentazione dell'istanza (non a fini esclusivamente informativi), espressa in termini di apertura dell'ufficio o sportello fisico dove espletare la pratica, oppure presenza di uffici o personale sul territorio dove espletare la pratica, oppure presenza di altri supporti all'accesso fisico	Il servizio è accessibile fisicamente solo per i funzionari e dirigenti del Sistema Protezione Civile nazionale/regionale per effettuare riunioni presso la sala riunioni attigua (valore numero sale riunioni)	1	1
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	numero verde; telefono; cellulare; mail; FAX; PEC; Radio RF; Videoconferenza Operatore; Videoconferenza Sala (risposta alle richieste)	100%	100%
<b>2. Tempestività</b>				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	Risposta entro le 24 ore (ore risposta alla esigenza)	8	24

<b>3. Trasparenza</b>					
3.1	Informazione e Comunicazione	Presenza di canali di informazione/pubblicità da Ente a cittadino (Es: modulistica, brochure, spazi web, pubblicazione del Regolamento, Presenza dei riferimenti per il contatto, supporti alla compilazione, FAQ, informazioni su eventuale presenza di gestore esterno, ecc.) Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente (Es: possibilità di formulare quesiti, modulo reclami; n° verde, ecc.)	Sito Web, numero verde, sistema sms, PEC ad invio massivo	3	2
3.2	Partecipazione				
<b>4. Efficacia</b>					
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Gestione diretta delle istanze rilevate rispetto al numero di segnalazioni pervenute e reindirizzate a soggetti terzi	50 su 100	100 su 100
4.2	Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	Funzionamento degli strumenti di comunicazione a disposizione	99%	90%
4.3	Compiutezza	Esaustività e qualità della modulistica, chiarezza e completezza nell'informativa ai fini della presentazione dell'istanza onde evitare, una volta avviata la pratica, di doverla riprocessare tornando a chiedere all'utente ulteriori adempimenti	Richieste soddisfatte	100%	100%

