	Carta dei Servizi e Standard di Qualità	Rev. 0
		Data 11 aprile 2018
		Pag. 1 di 8

Carta dei Servizi e Standard di Qualità



redatto conformemente alla norma **UNI EN ISO 9001:2015** di proprietà del:

CENTRO FUNZIONALE d'ABRUZZO

DIPARTIMENTO DELLE OPERE PUBBLICHE,
GOVERNO DEL TERRITORIO E POLITICHE AMBIENTALI
CENTRO FUNZIONALE D'ABRUZZO
Via Salaria Antica Est, 27; 67100 L'Aquila
Tel.: 0862 314311 - Fax: 0862 362848

REVISIONE	DATA DI EMISSIONE	COPIA N.	COPIA CONTROLLATA	COPIA NON CONTROLLATA
0	11/04/2018	1	X	

EMESSO E VERIFICATO DA	APPROVATO DA
DOTT. SSA LOREDANA PAOLUCCI	DOTT. ANTONIO IOVINO

 	Carta dei Servizi e Standard di Qualità	Rev. 0
		Data 11 aprile 2018
		Pag. 2 di 8

Sommario

1	IL CENTRO FUNZIONALE D' ABRUZZO	3
2	CLIENTI E PARTI INTERESSATE	3
3	POLITICA DELLA QUALITA'	3
4	LA CARTA DEI SERVIZI	4
5	PRINCIPI FONDAMENTALI.....	5
	5.1 RISPETTO DELLE NORMATIVE	5
	5.2 MIGLIORAMENTO CONTINUO	5
	5.3 PARTECIPAZIONE.....	5
	5.4 AFFIDABILITÀ DEL PERSONALE	5
6	FATTORI DI QUALITA'	5
	6.1 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO.....	5
	6.2 FUNZIONALITÀ DELLE INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE.....	5
	6.3 EFFICACIA DELLA COMUNICAZIONE	5
7	STANDARD DI QUALITA'	6
	7.1 VALUTAZIONE QUALITÀ DEI SERVIZI	7
8	RECLAMI	8
9	CONTATTI.....	8

0 STATO DI REVISIONE della Carta dei Servizi

Revisione	Sezioni Modificate	Descrizione delle modifiche	Natura delle modifiche
00	///////	PRIMA EMISSIONE ISO 9001:2015	IMPLEMENTAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

1 IL CENTRO FUNZIONALE D'ABRUZZO

Il Centro Funzionale d'Abruzzo (C.F.A.), nato in attuazione della D.P.C.M. del 27 febbraio 2004, è stato formalmente istituito con Legge Regionale n. 34 del 1.10.2007 (art. 22) quale struttura tecnico-scientifica a supporto delle attività del Servizio Regionale della Protezione Civile.

Svolge principalmente attività di previsione, monitoraggio e sorveglianza in tempo reale degli eventi e di valutazione dei conseguenti effetti sul territorio ed è preposto alla gestione del sistema di allertamento per il rischio meteorologico, idrogeologico, idraulico e di suscettività all'innescio degli incendi boschivi. Si occupa, inoltre, di pianificazione di emergenza fornendo supporto in forma gratuita ai Comuni per la predisposizione e l'aggiornamento dei Piani Comunali di Emergenza, in accordo a quanto stabilito dalla DGR n. 78 del 10.02.2014.

L'Atto di Organizzazione del Centro Funzionale d'Abruzzo è stato approvato con DGR 668/2012 e modificato con DGR 894/2012; l'art. 10 di tale atto conferisce al Responsabile del Centro Funzionale d'Abruzzo le attribuzioni proprie delle competenze dirigenziali.

Con DPGR n. 65 del 18.09.2014, il Centro Funzionale d'Abruzzo è stato dichiarato attivo e operativo a partire dal 1.10.2014 per l'allertamento per il rischio idrogeologico. A partire da tale data il C.F.A. provvede in modo autonomo alla valutazione delle criticità idrogeologiche/idraulica prevista per le zone di allerta della regione a ad emettere in caso di necessità gli Avvisi di Criticità idrogeologica regionale. Il Centro Funzionale Regionale dell'Abruzzo continua invece ad avvalersi delle previsioni meteorologiche nazionali e regionali, nonché degli Avvisi di avverse condizioni meteorologiche, emessi dal Dipartimento della Protezione Civile, non essendo autonomo dal punto di vista meteo.

La sede del Centro Funzionale d'Abruzzo è in Via Salaria Antica Est n. 27 - L'Aquila.

2 CLIENTI E PARTI INTERESSATE



Componenti Istituzionali e Operative del Sistema Regionale e Nazionale di Protezione Civile

3 POLITICA DELLA QUALITÀ

La Direzione Regionale competente in materia di Protezione Civile della Regione Abruzzo ha definito la seguente Politica per la Qualità del Centro Funzionale.

Il Centro Funzionale d'Abruzzo si impegna a raggiungere una posizione di leadership qualitativa, nell'ambito del Sistema Nazionale dei Centri Funzionali, attraverso:

- lo sviluppo di servizi di previsione e allertamento per il rischio idrogeologico, idraulico e per il rischio incendi boschivi e gestione del sistema informativo geografico per l'emergenza, sulla base del presidio sistematico delle normative cogenti, nonché delle esigenze e delle aspettative delle componenti del Sistema Regionale e Nazionale di Protezione Civile;
- la disponibilità e l'adeguatezza delle risorse umane, tecnologiche e logistiche necessarie per il raggiungimento degli obiettivi del Centro;

 	Carta dei Servizi e Standard di Qualità	Rev. 0
		Data 11 aprile 2018
		Pag. 4 di 8

- la promozione dello sviluppo culturale e professionale di tutti i dipendenti, favorendone l'integrazione sinergica e la comunicazione interfunzionale, nella consapevolezza del ruolo primario che essi rivestono per il raggiungimento degli obiettivi del Centro;
- l'attuazione di un processo di miglioramento continuo dei servizi e dei processi del Sistema di Gestione per la Qualità, basato sulla rilevazione sistematica della soddisfazione dei clienti/utenti e delle parti interessate.

Il Centro Funzionale, in linea con gli attuali orientamenti nazionali, si pone l'obiettivo di rappresentare la struttura di riferimento, nell'ambito del Sistema Regionale e Nazionale di Protezione Civile, per il monitoraggio e l'allertamento per tutte le tipologie di rischio territoriale ed ambientale.



Nel Centro Funzionale d'Abruzzo la Qualità deve rappresentare un valore distintivo, un modo di essere che contribuisca al miglioramento continuo della soddisfazione dei clienti e delle parti interessate.

4 LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi formalizza gli impegni che il Centro Funzionale d'Abruzzo assume nei confronti di tutte le componenti del Sistema Regionale e Nazionale di Protezione Civile, definendo in particolare i fattori di qualità e gli standard di qualità dei servizi erogati.

Attualmente la Carta si applica ai seguenti servizi:

- Previsione e allertamento per il rischio meteorologico ed idrogeologico;
- Previsione e allertamento per il rischio incendi boschivi;
- Gestione e sviluppo sistema informativo geografico per l'emergenza.

 	Carta dei Servizi e Standard di Qualità	Rev. 0
		Data 11 aprile 2018
		Pag. 5 di 8

5 PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Centro Funzionale d'Abruzzo si impegna ad erogare i servizi in accordo con i seguenti principi fondamentali:

5.1 Rispetto delle normative

L'erogazione dei servizi avviene sulla base di procedure che ne garantiscono l'ottemperanza alle normative cogenti. Il Centro Funzionale d'Abruzzo assicura inoltre il tempestivo adeguamento dei servizi all'evoluzione delle normative regionali e nazionali.

5.2 Miglioramento continuo

Il Centro Funzionale d'Abruzzo si impegna al miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

5.3 Partecipazione

Il Centro Funzionale d'Abruzzo garantisce ai clienti la costante informazione sui servizi erogati tramite siti internet, campagne promozionali, materiale informativo.

Tutti i clienti e le parti interessate possono richiedere informazioni di interesse specifico, contribuire al miglioramento dei servizi inoltrando proposte, suggerimenti e reclami.

5.4 Affidabilità del personale

Il Centro Funzionale si avvale di personale in possesso di un livello di competenza, abilità, attitudine e motivazione adeguato alle responsabilità attribuite, assicurandone il continuo aggiornamento tramite la definizione e lo sviluppo di piani di formazione interna.

6 FATTORI DI QUALITA'

I fattori caratterizzanti la qualità dei servizi che il Centro Funzionale si impegna a garantire sono:

6.1 Continuità del servizio



L'erogazione dei servizi è garantita in modo continuativo, anche con l'ausilio di uno specifico servizio di reperibilità. Sono attive procedure idonee a gestire tempestivamente eventuali criticità che possano influenzare direttamente o indirettamente la qualità dei servizi.

6.2 Funzionalità delle infrastrutture tecnologiche

La funzionalità delle infrastrutture tecnologiche (sensori idropluviometrici, radar meteorologici, reti di trasmissione dei flussi informativi, elaboratori e relativi modelli previsionali,) è monitorata in modo sistematico ed è assicurata da adeguati servizi di assistenza tecnica.

6.3 Efficacia della comunicazione

L'utilità, l'attendibilità e l'eshaustività della comunicazione è assicurata attraverso una continua analisi dell'efficacia delle elaborazioni modellistiche utilizzate ai fini della previsione e prevenzione dei rischi naturali, nonché delle azioni di risposta poste in essere dai soggetti competenti a seguito della segnalazione di criticità ed emergenze.

 	Carta dei Servizi e Standard di Qualità	Rev. 0
		Data 11 aprile 2018
		Pag. 6 di 8

Il Centro Funzionale, utilizza dal 2015, una piattaforma multicanale denominata *Allarmeteo*. Il sistema si basa sull'invio simultaneo e multicanale di avvisi e informative tramite una piattaforma web raggiungibile all'indirizzo internet <http://allarmeteo.regione.abruzzo.it>. Tale avanzato strumento tecnologico, frutto di un'intensa attività collaborativa con l'Università de L'Aquila, permette di contattare con immediatezza i referenti degli Enti che partecipano al sistema di allertamento regionale e consente di pubblicare e diffondere i bollettini di criticità, le previsioni meteorologiche e le allerte. A seguito di segnalazione, questa è instradata ai destinatari tramite email, pec, sms, pubblicata automaticamente sul portale della Regione Abruzzo, e resa disponibile via rss ed è pubblicata sui principali social network Twitter, Facebook e Google+. Inoltre *Allarmeteo* offre una *App* per dispositivi mobili Android e iOS.

7 STANDARD DI QUALITA'

Previsione e Allertamento Rischio Meteorologico ed Idrogeologico

Il servizio assicura la valutazione della situazione meteorologica e idrologica attesa, con particolare riferimento agli effetti al suolo e il monitoraggio delle precipitazioni e dei livelli idrometrici misurati dalle stazioni della rete regionale di monitoraggio. Assicura il preannuncio e l'allertamento degli eventi calamitosi attesi. Garantisce la gestione e la manutenzione dei sistemi di comunicazione per l'allertamento di tutti i soggetti preposti alla gestione dell'emergenza (in atto o prevista), per il preavviso alla popolazione e per la comunicazione durante le fasi di gestione dell'emergenza.

Caratteristiche		Livelli di servizio
Continuità del servizio	Disponibilità del personale	Presidio quotidiano ore 08-19 in condizioni di normalità Presidio H 24 nelle fasi di emergenza Reperibilità H 24, 7 giorni su 7, 365 giorni l'anno
	Disponibilità flussi informativi meteo-idropluviometrici	In condizioni di normalità, monitoraggio quotidiano regolare ricezione dei flussi informativi meteo-idropluviometrici. In condizioni di pre-allertamento e allertamento monitoraggio continuo della regolare ricezione dei flussi informativi meteo-idropluviometrici.
	Funzionalità Infrastrutture Tecnologiche	In condizioni di normalità, monitoraggio quotidiano della funzionalità degli apparati e della rete di trasmissione. In condizioni di pre-allertamento e allertamento monitoraggio continuo della funzionalità degli apparati e della rete di trasmissione.
Tempestività	Monitoraggio dati meteo-idropluviometrici	Attivazione immediata fase monitoraggio continuo dei dati meteo-idropluviometrici nel caso di criticità.
	Avvisi/Bollettini di criticità	Nelle condizioni peggiori di numerosità di Avvisi/Bollettini da diramare, completamento della diramazione entro un tempo massimo di 2 ore dalla emissione ufficiale.

Previsione e allertamento Rischio Incendi boschivi

Il servizio assicura la risposta tempestiva ed efficace alla suscettività all'innescio degli incendi boschivi garantendo, in funzione dei livelli di pericolosità, la diffusione dei bollettini emessi dal Dipartimento di Protezione Civile agli Enti e Strutture preposte alla Gestione delle Emergenze.

Caratteristiche		Livelli di servizio
Continuità del servizio	Disponibilità del personale	Presidio quotidiano ore 8-19 in condizioni di normalità Presidio H 24 nelle fasi di emergenza Reperibilità H 24, 7 giorni su 7, 365 giorni l'anno
	Disponibilità flussi informativi	Monitoraggio quotidiano regolare ricezione dei flussi informativi
	Funzionalità Infrastrutture Tecnologiche	Monitoraggio quotidiano funzionalità apparati e rete di trasmissione
Tempestività	Monitoraggio dati	Attivazione immediata fase monitoraggio continuo dei dati nel caso di
	Avvisi/Bollettini di Suscettività agli incendi boschivi	Diramazione Avvisi/Bollettini di Suscettività entro 1 ora dalla emissione ufficiale

Gestione e sviluppo sistema informativo geografico per l'emergenza

Il Centro Funzionale d'Abruzzo assicura lo sviluppo e la gestione di un sistema informativo geografico (GIS), che tramite un'interfaccia cartografica digitale contenente tutti gli elementi, i dati, gli strumenti costituenti i piani di emergenza comunali, fornisce una visione di insieme degli elementi territoriali, con particolare riferimento agli aspetti connessi alle analisi e alle valutazioni del rischio, nonché le modalità di contatto e comunicazione con ciascun soggetto formalmente coinvolto nella gestione dell'emergenza.



In particolare il servizio assicura:

- il supporto tecnico-specialistico agli enti locali per la redazione e/o l'aggiornamento continuo dei piani di emergenza sulla base delle vigenti normative regionali e nazionali;
- la sistematizzazione dei dati e l'informatizzazione delle cartografie e delle informazioni utili ai fini di protezione civile;
- la verifica di adeguatezza dei piani di emergenza, per gli aspetti formali e sostanziali;
- il supporto decisionale alla gestione delle emergenze regionali, nonché alle attività di programmazione e pianificazione della protezione civile.

7.1 Valutazione qualità dei servizi

Il livello di qualità dei servizi erogati è monitorata sistematicamente tramite un insieme di indicatori finalizzato a rilevare con continuità:

- l'efficienza e l'efficacia dei processi;
- la soddisfazione dei clienti e delle parti interessate relativamente alla qualità dei servizi erogati.

 	Carta dei Servizi e Standard di Qualità	Rev. 0
		Data 11 aprile 2018
		Pag. 8 di 8

8 RECLAMI

Per reclamo si intende qualunque segnalazione del cliente, presentata per comunicare che il servizio non è coerente con le sue aspettative o è difforme dagli standard di qualità.

Le segnalazioni contenenti indicazioni finalizzate al miglioramento delle caratteristiche dei servizi erogati (suggerimenti) o criticità eliminabili con interventi di ordinaria manutenzione (disfunzioni), anche se non classificabili come reclami, sono tuttavia monitorate nella logica del miglioramento continuo della qualità dei servizi.

Per ogni reclamo viene assicurato un riscontro scritto o via e-mail, con la descrizione dei provvedimenti adottati, entro il tempo massimo di 15 giorni lavorativi.

9 CONTATTI

Le richieste di informazioni, le proposte, i suggerimenti e i reclami devono essere inoltrati al seguente indirizzo:

Centro Funzionale d'Abruzzo
Via Salaria Antica Est 27
67010 L'Aquila

oppure all'indirizzo e-mail:

centro.funzionale@regione.abruzzo.it
centro.funzionale@pec.regione.abruzzo.it

Siti Web: www.regione.abruzzo.it/protezionecivile

<http://allarmeteo.regione.abruzzo.it>

FAX: 0862 362848

Tel: 0862 314311