



Protección Civil

Indice – Organización de la Carta de Servicios

Introducción – Presentación

Misión

Localización , Telefonos, web , etc

Organigrama

Relación con resto Ayuntamiento

Compromiso Personal del Responsable del Organo

Procedimiento de participación de los ciudadanos

Descripción de los servicios realizados

Compromisos de Calidad

Indicadores



Protección Civil

Presentación

El Ayuntamiento de Alicante prosigue con su compromiso de imprimir Calidad a sus actuaciones, avanzando en su objetivo de facilitar a los ciudadanos una información permanente y actualizada de cada una de las actividades que lleva a cabo en cuantos servicios participa.

La Agrupación Municipal de Protección Civil amplía y define sus objetivos con mayor nivel de autoexigencia para ofrecer a los ciudadanos de Alicante una mayor calidad de vida, asumiendo y mejorando la calidad de la intervención, en cuantos servicios interviene.

Misión

La Agrupación Municipal de Voluntarios de Protección Civil dependiente del Excmo. Ayuntamiento de Alicante es un servicio público dirigido a la protección y seguridad de los ciudadanos en cuantos eventos se organizan en la vía pública, en catástrofes, calamidad pública, actos festivos y donde concurre grandes aglomeraciones de público. Colaborando con los profesionales de las emergencias en cuantas actividades se le requiera.

Compromiso Personal del Responsable del Organo

Identificación de la Unidad Responsable de la Carta

Responsable de la Agrupación Local de Voluntarios de Protección Civil.



Protección Civil

Ubicación, teléfonos. Dirección , y correo electrónico

Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Agrupación Municipal de Protección Civil.

Calle Portugal, 17 1º 03/003 ALICANTE (Estación de Autobuses)

Teléfono: 965.92.00.07 y 965.92.04.86.

Fax: 965.92.97.71

Correo electrónico:proteccion.civil@licante-ayto.es

Medios de acceso y transporte.

Cualquiera de las líneas del BUS URBANO QUE DE SERVICIO a la Estación de Autobuses.

- Líneas de autobús: 1, 2, 3, 5, 6, 7, 9, 27 y 35.

·



Protección Civil

Procedimiento de Participación de los ciudadanos (1 de 2)

Derechos de los usuarios en relación con los servicios.

- A identificar a los VOLUNTARIOS.
- A obtener información y orientación acerca de actuaciones o servicios.
- A ser tratados con respeto y cortesía por el personal voluntario, que habrán de velar por la integridad de los ciudadanos, en todos los servicios que interviene Protección Civil.
- A exigir las responsabilidades del Ayuntamiento y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

Formas de colaboración y participación de los ciudadanos.

La participación institucional de los ciudadanos pueden ser: .
Incorporándose de forma activa como voluntario de Protección Civil.
Incorporándose como colaborador de Protección Civil.
Incorporándose como miembro de las Patrullas Escolares.

·



Protección Civil

Procedimiento de Participación de los ciudadanos (2 de 2)

Relación actualizada de la normativa reguladora de cada una de las prestaciones y servicios.

- Ley 2/95 DE 6 DE FEBRERO, de Organización del Servicio de Emergencias de la Generalitat Valenciana.
- Ley 4/2001 de 19 de junio, del Voluntariado.
- Ley 9/2002 de 12 de diciembre, de Protección Civil y Gestión de Emergencias de la Comunidad Valenciana.
- Y demás normativas estatales, autonómicas y locales aplicables a la Protección Civil..

Formas de presentar las quejas y sugerencias por parte de los ciudadanos.

- Los ciudadanos podrán hacer llegar a protección Civil sus quejas y sugerencias sobre la prestación de los servicios que tiene encomendados, de cualquiera de las siguientes formas:
 - De manera presencial en las dependencias de la Agrupación.
 - A través de llamada telefónica al responsable de los voluntarios.
 - Por fax, correo postal o correo electrónico.
 - En el Registro General del Ayuntamiento.



Protección Civil

Descripción de los servicios realizados

Los voluntarios de Protección Civil ejercen las siguientes funciones:

- Cumplir y hacer cumplir los planes de emergencia en los actos que acuden de servicio.
- Proteger la integridad física de los ciudadanos en todos los eventos que se pretan servicio.
- Colaborar con los profesionales de las emergencias en inundaciones, otras catástrofes y calamidades públicas.
- Efectuar despliegues en las fiestas de Hogueras, cubriendo los servicios de Mascletas, Corridas de Toros, CabalgatasCastillos de Fuegos y cremá de fogueres..
- Colaboración con el servicio de playas y baño a minusválidos durante los veranos del 15 de junio al 15 de septiembre.
- Prestar auxilio en los casos de accidente y actos donde se presta servicio.
- Preparar a los ciudadanos que se integran como voluntarios para desempeñar su labor de forma satisfactoria, dándoles los cursos necesarios.
- Crear la unidad de Patrullas escolares para la colaboración con Policía Local en las horas de entrada y salidas de los colegios.
- Realizar campañas de autoprotección y primeros auxilios en los Centros Escolares.
- Colaborar con los organizadores de Pruebas Deportivas y Fiestas de Barrios.



Protección Civil

Compromisos de calidad asumidos

Protección Civil prestará sus servicios de acuerdo con los siguientes compromisos de calidad con el ciudadano:

- Acudir a los servicios con el mayor número de voluntarios y la preparación necesaria para poder resolver cualquier problema según tipo de acto.
- Activar los medios necesarios para establecer la normalidad, antes, durante y después de cada servicio donde se interviene.
- Atención y trato correcto en todas las actuaciones, auxiliando, informando y colaborando con los ciudadanos para que, en los momentos que se encuentren en un acto público, se sientan totalmente seguros.
- Montar servicio de 24 horas en las alertas por lluvias, controlando las subidas de agua en los barrancos del término, pasando información continuamente al Parque de Bomberos y así tener intactos los recursos profesionales.
- Atención telefónica a ciudadanos en época de lluvias colaborando con el 112 dando información del estado de carreteras, y cuantas nos solicita el Centro de Coordinación de Emergencias.
- Teniendo en cuenta que se trabaja con personal voluntario, se han conseguido efectuar una media de 30.000 horas anuales de servicio a la Ciudad.



Protección Civil

Indicadores de seguimiento

Sistemas de aseguramiento de la calidad.

Nº de cursos reciclando al personal voluntario preparándolos para poder afrontar cualquier intervención al trimestre

Indicadores de productividad en actuaciones

- Número de horas de servicio anuales.
- Número de intervenciones en acto de servicio.
- Número de horas dedicadas a cursos para preparar al personal voluntario.
- Mantenimiento de vehículos, vestuario, y diferente material para que siempre se encuentre en perfecto estado para el servicio.

Otros indicadores:

- Número de personas atendidas telefónicamente anualmente.
- Número de personas atendidas durante los servicios en la vía pública. anualmente .
- Número de personas atendidas por correo postal y electrónico anualmente.