



Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DEI VIGILI DEL FUOCO DEL SOCCORSO PUBBLICO E DELLA DIFESA CIVILE
Comando Provinciale VV.F. Asti



Ignem audacia domo

*Carta dei servizi
2012*



Vigili del Fuoco Asti – Carta dei servizi



PREMESSA

DISLOCAZIONE SUL TERRITORIO

ORARI E NUMERI TELEFONICI DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO URP

SCHEDE “CUSTOMER SATISFACTION”

IL SERVIZIO DI SOCCORSO

IL SERVIZIO DI PREVENZIONE INCENDI

IL SERVIZIO DI VIGILANZA ANTINCENDIO

IL SERVIZIO DI FORMAZIONE PER ADDETTI ANTINCENDIO

L'INTERVENTO TECNICO NON URGENTE

RICHIESTA DI ISCRIZIONE NELL'ELENCO DEI VIGILI DEL FUOCO VOLONTARI

RICHIESTA RAPPORTI DI INTERVENTO E DI ACCESSO A DOCUMENTAZIONE

RICHIESTA DI PARTECIPAZIONE AD ESERCITAZIONI O VISITE DI ISTRUZIONE

DIFFUSIONE DELLA CULTURA DELLA SICUREZZA

STANDARD DI QUALITÀ



Vigili del Fuoco Asti – Carta dei servizi

Premessa



La Carta dei Servizi è uno strumento attraverso il quale il Comando Provinciale dei Vigili del fuoco di Asti indica i servizi erogati al cittadino ed individua gli standard della propria prestazione. La carta dei servizi è uno strumento importante per la costruzione di un rapporto positivo tra il cittadino e il Comando.

- Le finalità della carta dei servizi sono:
- descrivere l'organizzazione della struttura e le competenze;
- stabilire le modalità di erogazione dei servizi ed i tempi dei procedimenti;
- descrivere i servizi effettuati ed attraverso questo poter arrivare a migliorare le modalità di erogazione.

La carta dei servizi viene pubblicata sul sito internet del Comando Provinciale VV.F. di Asti all'indirizzo <http://www.vigilfuoco.it/sitiVVF/asti/> alla sezione **Servizi al cittadino** > Carta dei servizi. Nel documento sono stati realizzati collegamenti ipertestuali (hyperlink) che rimandano alla corrispondente sezione dei Servizi al cittadino del sito web, da cui è possibile scaricare le informazioni e la modulistica per usufruire del servizio in questione.



Vigili del Fuoco Asti – Carta dei servizi

Dislocazione sul territorio



Comando Provinciale di Asti

Via Monsignor Marello, 7 – 14100 Asti

Tel. 0141.413711 – 0141.413705

Tel. Diretto SO 0141.413705

Fax centralino 0141.413777

Fax segreteria 0141.413719

E-mail comando.asti@vigilfuoco.it

Pec com.asti@cert.vigilfuoco.it

Distaccamento Vol. di Nizza Monferrato

Via Oratorio, 2 14049 Nizza Monferrato

Tel. 0141.726411 / Fax. 0141.726314

Distaccamento Vol. di Canelli

Via Carlo Bussinello, 160 14053 Canelli

Tel. / Fax 0141.835507

Distaccamento Vol. di Cocconato

Via Pinin Giachino, 134 - 14023 Cocconato

Tel. 0141.907700





Vigili del Fuoco Asti – Carta dei servizi

Orari e numeri telefonici dell'ufficio relazioni con il pubblico URP



Le funzioni dell'URP

- è uno strumento con cui i cittadini possono collaborare con il Comando, creando quel dialogo tra utente e fornitore dei servizi il cui obiettivo è quello del miglioramento continuo dei servizi erogati;
- garantisce l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione (legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni);
- promuove l'adozione di sistemi di interconnessione telematica, coordina le reti civiche, promuove e gestisce la Comunicazione istituzionale online,
- garantisce lo scambio di informazioni fra l'ufficio e le altre strutture operanti nell'amministrazione, promuovendo e organizzando la comunicazione interna;
- promuove la comunicazione interistituzionale, attraverso lo scambio e la collaborazione tra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle altre amministrazioni;
- promuove l'ascolto dei cittadini e i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli utenti anche attraverso la scheda **Customer satisfaction** "Esposti, reclami, suggerimenti o proposte, osservazioni ed elogi".

Ufficio relazioni con il pubblico 0141/413787

Lunedì	08:30 - 12:00	chiuso
Martedì	08:30 - 12:00	14:00 - 16:30
Mercoledì	08:30 - 12:00	chiuso
Giovedì	08:30 - 12:00	14:00 - 16:30
Venerdì	08:30 - 12:00	chiuso
Sabato	chiuso	



Vigili del Fuoco Asti – Carta dei servizi

Scheda “Customer satisfaction”

Esposti, reclami, suggerimenti o proposte, osservazioni ed elogi



Comando Provinciale Vigili del Fuoco di Asti

Via Monsignor Marello 7 - 14100 Asti
Tel 0141 413711 - Fax 0141 413719

E-mail comando.asti@vigilfuoco.it - Pec com.asti@cert.vigilfuoco.it



Comando Provinciale Vigili del Fuoco di Asti

Via Monsignor Marello 7 - 14100 Asti
Tel 0141 413711 - Fax 0141 413719

E-mail comando.asti@vigilfuoco.it - Pec com.asti@cert.vigilfuoco.it



SCHEDA "CUSTOMER SATISFACTION"
Questionario sulla qualità dei servizi resi alla cittadinanza

Gentile Cittadino,

Il questionario, che Le richiediamo di compilare, è stato pensato per rilevare alcuni dati importanti che ci permetteranno di migliorare i nostri servizi.

Le chiediamo gentilmente di compilare e di restituircelo come lei preferisce, a mano, e-mail o tramite fax.

Questo prezioso strumento di auto-valutazione ci permetterà di migliorare e di offrire un servizio sempre più completo e soddisfacente

La ringraziamo sin d'ora per la sua preziosa collaborazione

1. Può indicare quali sono, in ordine di prevalenza, gli Uffici del Comando Provinciale Vigili del Fuoco di Asti a cui più frequentemente si rivolge? (Indicare tre preferenze)

Ord.	Ufficio
	Ufficio URP
	Ufficio Prevenzione Incendi
	Ufficio Servizi a Pagamento Servizio di Vigilanza Antincendio
	Ufficio Servizi a Pagamento Corsi per Addetti Antincendio
	Ufficio Statistica Servizio rilascio Rapporti d'Intervento

2. Ricorda a quale Ufficio si è rivolto l'ultima volta che si è recato/a presso il Comando Provinciale Vigili del Fuoco di Asti? (Esprimere una sola preferenza)

Ord.	Ufficio
	Ufficio URP
	Ufficio Prevenzione Incendi
	Ufficio Servizi a Pagamento Servizio di Vigilanza Antincendio
	Ufficio Servizi a Pagamento Corsi per Addetti Antincendio
	Ufficio Statistica Servizio rilascio Rapporti d'Intervento

3. Con riferimenti all'ultimo Ufficio presso cui si è recato/a, può indicare il suo grado di soddisfazione rispetto ai seguenti aspetti?

Adeguatezza degli sportelli	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Orario di apertura al pubblico				
Numero di sportelli disponibili				
Durata dei tempi di attesa				

Qualità delle informazioni	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Facilità ad ottenere informazioni				
Chiarezza delle informazioni ricevute				
Facilità ad ottenere informazioni telefoniche				

La Modulistica	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Reperibilità dei moduli				
Chiarezza e facilità nel corso della compilazione				

4. Consulta il sito internet del Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco “www.vigilfuoco.it” – Sito del Comando Provinciale Vigili del Fuoco di Asti “<http://www.vigilfuoco.it/siti/VVF/asti/>”

Si, abitualmente <input type="checkbox"/>	Si, saltuariamente <input type="checkbox"/>	No, mai <input type="checkbox"/>
---	---	----------------------------------

5. In sintesi qual è il suo grado di soddisfazione complessivo riguardo ai servizi offerti dal Comando Provinciale Vigili del Fuoco di Asti

Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo

6. Osservazioni / Suggerimenti



Scarica il modello in formato .pdf



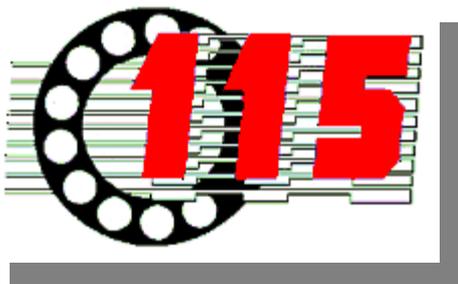
Vigili del Fuoco Asti – Carta dei servizi

Il servizio di soccorso



I Vigili del Fuoco, al fine di salvaguardare l'incolumità delle persone e l'integrità dei beni, assicurano gli interventi tecnici caratterizzati dal **requisito dell'immediatezza della prestazione**, per i quali siano richieste professionalità tecniche anche ad alto contenuto specialistico ed idonee risorse strumentali.

Per richiedere telefonicamente un intervento di soccorso occorre comporre il numero **115**



Il numero di soccorso è attivo ogni giorno H 24

Le prestazioni dei vigili del fuoco per interventi di soccorso sono gratuite



Vigili del Fuoco Asti – Carta dei servizi

Il servizio di soccorso



Al fine di favorire la corretta attivazione delle squadre di soccorso, si riporta di seguito uno schema con l'indicazione dei dati fondamentali per effettuare una richiesta di soccorso da parte dei cittadini.

Riferimenti personali:

Nome, cognome e numero del telefono dal quale si stà chiamando

Cosa succede:

Incendio, incidente stradale, allagamento ecc.

Dove succede:

Il comune e l'indirizzo ove necessita l'intervento

Notizie relative all'intervento:

Il numero di persone coinvolte e l'eventuale presenza di feriti ecc.

Notizie relative al luogo dell'intervento:

Notizie sul percorso, eventuali ostacoli sulla percorrenza ecc.



Vigili del Fuoco Asti – Carta dei servizi

Il servizio di prevenzione incendi



Il servizio di prevenzione incendi rappresenta per il Comando Provinciale l'attività che richiede il maggior impegno dal punto di vista amministrativo, ed è caratterizzato da un'utenza molto numerosa e qualificata. Per le informazioni di carattere amministrativo l'Ufficio Prevenzione incendi è aperto tutti i giorni dal lunedì al venerdì con l'orario 09.00 – 12.00 e dalle ore 14.00 alle 16.30 il martedì ed il giovedì. Per la trattazione di problematiche di carattere tecnico è possibile presentarsi tutti i giorni dalle ore 09.00 alle ore 12.00, oppure previo appuntamento da richiedere telefonicamente ai singoli funzionari che curano l'istruttoria dei procedimenti.

Prevenzione incendi 0141/413712

Lunedì	09:00 - 12:00	Chiuso
Martedì	09:00 - 12:00	14:00 - 16:30
Mercoledì	09:00 - 12:00	Chiuso
Giovedì	09:00 - 12:00	14:00 - 16:30
Venerdì	09:00 - 12:00	Chiuso
Sabato	Chiuso	

Informazioni e servizi on-line

Dal sito del Comando Provinciale VV.F. di Asti, <http://www.vigilfuoco.it/sitiVVF/asti/> è possibile acquisire numerose informazioni nonché scaricare importante documentazione sul servizio di prevenzione incendi, alla sezione **Servizi al cittadino** > Prevenzione Incendi, come evidenziato qui a lato.

Agenda online è la procedura web ideata per facilitare la gestione degli appuntamenti tra i funzionari dei VVF ed i professionisti, implementando una vera e propria agenda elettronica.

Servizi al cittadino

Vigilanza antincendio

Formazione D.Lgs.

81/2008

Prevenzione Incendi

Modulistica

Uffici

Agenda online

Altri servizi



Vigili del Fuoco Asti – Carta dei servizi

Il servizio di vigilanza antincendio



La vigilanza antincendio è un servizio di presidio fisico reso in via esclusiva e a titolo oneroso dai Vigili del Fuoco con proprio personale e mezzi tecnici nelle attività in cui fattori comportamentali o sequenze di eventi incontrollabili possono assumere rilevanza tale da determinare condizioni di rischio non preventivabili, assicurando l'immediato intervento nel caso di emergenza.

Vigilanza e Corsi D.Lgs. 81/2008
0141/413734 0141/413714

Lunedì	09:00 - 12:00	Chiuso
Martedì	09:00 - 12:00	14:00 - 16:30
Mercoledì	09:00 - 12:00	Chiuso
Giovedì	09:00 - 12:00	14:00 - 16:30
Venerdì	09:00 - 12:00	Chiuso
Sabato	Chiuso	

Informazioni e servizi on-line

La richiesta del servizio di vigilanza antincendio deve pervenire, anche a mezzo fax con almeno 5 giorni di anticipo rispetto alla manifestazione, come previsto dall'articolo 8 del DM n. 261 del 22/2/1996, utilizzando il Modello di domanda Servizi di Vigilanza, scaricabile dal Sito del Comando Provinciale di Asti <http://www.vigilfuoco.it/sitiVVF/asti/> alla sezione **Servizi al cittadino** > Vigilanza antincendio, come evidenziato qui a lato.



Servizi al cittadino

Vigilanza antincendio

Formazione D.Lgs.

81/2008

Prevenzione Incendi

Modulistica

Uffici

Agenda online

Altri servizi



Vigili del Fuoco Asti – Carta dei servizi

Il servizio di formazione antincendio D.Lgs. 81/2008



I Vigili del Fuoco assicurano l'attività formativa del personale addetto ai servizi di sicurezza nei luoghi di lavoro di cui all'art. 37 comma 9 del D.Lgs. n. 81/08. Ai lavoratori designati dai datori di lavoro, in possesso di attestato di frequenza ai corsi di formazione, è rilasciato, previo superamento di prova tecnica, un attestato di idoneità.

Vigilanza e Corsi D.Lgs. 81/2008 0141/413734 0141/413714

Lunedì	09:00 - 12:00	Chiuso
Martedì	09:00 - 12:00	14:00 - 16:30
Mercoledì	09:00 - 12:00	Chiuso
Giovedì	09:00 - 12:00	14:00 - 16:30
Venerdì	09:00 - 12:00	Chiuso
Sabato	Chiuso	

Informazioni e servizi on-line

Dal sito del Comando Provinciale di Asti, <http://www.vigilfuoco.it/sitiVVF/asti/> è possibile acquisire numerose informazioni nonché scaricare importante documentazione, alla sezione **Servizi al cittadino** > Formazione D.Lgs.81/2008, come evidenziato qui a lato.



Servizi al cittadino

Vigilanza antincendio

Formazione D.Lgs.

81/2008

Prevenzione Incendi

Modulistica

Uffici

Agenda online

Altri servizi



Vigili del Fuoco Asti – Carta dei servizi

L'intervento tecnico non urgente



I servizi di soccorso pubblico resi dal Corpo nazionale non comportano oneri finanziari per il soggetto o l'ente che ne beneficia. Qualora invece non sussista un imminente pericolo di danno alle persone o alle cose e ferme restando la priorità delle esigenze di soccorso pubblico, il richiedente l'intervento è tenuto a corrispondere un corrispettivo trattandosi di servizio a pagamento (art. 25 del D.Lgs 8 marzo 2006, n. 139).

Modalità per la richiesta del servizio

Il servizio potrà essere reso compatibilmente con le esigenze del soccorso tecnico urgente, a tal fine dovranno essere presi contatti con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Ufficio relazioni con il pubblico 0141/413787

Lunedì	09:00 - 12:00	Chiuso
Martedì	09:00 - 12:00	14:00 - 16:30
Mercoledì	09:00 - 12:00	Chiuso
Giovedì	09:00 - 12:00	14:00 - 16:30
Venerdì	09:00 - 12:00	Chiuso
Sabato	Chiuso	



Vigili del Fuoco Asti – Carta dei servizi

Richiesta di iscrizione nell'elenco dei vigili del fuoco volontari



Modalità per la richiesta di iscrizione

La richiesta deve essere inoltrata a questo Comando, utilizzando esclusivamente il modulo di iscrizione scaricabile dal sito. Per ulteriori informazioni relative al servizio potrà essere contattato l'ufficio Personale.

Ufficio Personale 0141/413739

Lunedì	09:00 - 12:00	Chiuso
Martedì	09:00 - 12:00	14:00 - 16:30
Mercoledì	09:00 - 12:00	Chiuso
Giovedì	09:00 - 12:00	14:00 - 16:30
Venerdì	09:00 - 12:00	Chiuso
Sabato	Chiuso	

Informazioni e servizi on-line

Dal sito del Comando Provinciale di Asti, <http://www.vigilfuoco.it/sitiVVF/asti/> è possibile acquisire le principali informazioni sul servizio nonché scaricare la documentazione, alla sezione **Informazioni** > Lavora con noi, come evidenziato qui a lato.

Informazioni

Storia

Organigramma

Specializzazioni

Dislocazione sul territorio

Lavora con noi





Vigili del Fuoco Asti – Carta dei servizi

Richiesta di rapporti intervento e accesso alla documentazione



Modalità per la richiesta

La richiesta deve essere inoltrata al Comando utilizzando il modello di domanda scaricabile dal sito. Per ulteriori informazioni relative alla richiesta dei rapporti di intervento potrà essere contattato l'Ufficio Statistica e rapporti di intervento. Per le richieste delle altre tipologie di documenti detenuti dal Comando si dovrà fare riferimento ai competenti uffici.

Rapporti di intervento e Statistica 0141/413718

Lunedì	09:00 - 12:00	Chiuso
Martedì	09:00 - 12:00	14:00 - 16:30
Mercoledì	09:00 - 12:00	Chiuso
Giovedì	09:00 - 12:00	14:00 - 16:30
Venerdì	09:00 - 12:00	Chiuso
Sabato	Chiuso	

Informazioni e servizi on-line

Dal sito del Comando Provinciale di Asti, <http://www.vigilfuoco.it/sitiVVF/asti/> è possibile acquisire le informazioni sul servizio nonché scaricare le principali norme che disciplinano l'accesso dei documenti amministrativi, alla sezione **Attività** > Statistiche, come evidenziato qui a lato.





Vigili del Fuoco Asti – Carta dei servizi

Richiesta di partecipazione ad esercitazioni o visite di istruzione



Il Comando Provinciale di Asti collabora con Enti pubblici o privati, sempre che vi siano le condizioni di disponibilità senza pregiudicare il servizio di soccorso, per la partecipazione a esercitazioni e visite di istruzione, con particolare riferimento alle scolaresche di ogni ordine e grado. La richiesta di visita scolastica deve essere inoltrata utilizzando l'apposito modulo, prendendo contatti con Ufficio Relazioni con il Pubblico

Ufficio relazioni con il pubblico 0141/413787

Lunedì	09:00 - 12:00	Chiuso
Martedì	09:00 - 12:00	14:00 - 16:30
Mercoledì	09:00 - 12:00	Chiuso
Giovedì	09:00 - 12:00	14:00 - 16:30
Venerdì	09:00 - 12:00	Chiuso
Sabato	Chiuso	

Informazioni e servizi on-line

È possibile scaricare il modello mod. visita scolastica per la richiesta di visita di istruzione, dal sito del Comando di Asti, <http://www.vigilfuoco.it/sitiVVF/asti/> alla sezione **Servizi al cittadino** > Altri servizi, come evidenziato qui a lato.

Servizi al cittadino

Vigilanza antincendio

Formazione D.Lgs.

81/2008

Prevenzione Incendi

Modulistica

Uffici

Agenda online

Altri servizi





Vigili del Fuoco Asti – Carta dei servizi

Diffusione della cultura della sicurezza



Il Corpo nazionale promuove la diffusione della cultura sulla sicurezza antincendio oltre che attraverso seminari, convegni, cicli di formazione, collegamenti con le istituzioni, le strutture scolastiche, quelle universitarie, anche internazionali, e la comunità scientifica (art. 17 co. 1 del D.Lgs n. 139/2006). Prendendo contatti con l'ufficio relazioni con il pubblico è possibile accedere ai progetti promossi dal Comando: “Casa sicura”, “Scuola sicura”, “Ambiente sicuro infanzia”, “Lavoro in sicurezza”.

Ufficio relazioni con il pubblico 0141/413787

Lunedì	09:00 - 12:00	Chiuso
Martedì	09:00 - 12:00	14:00 - 16:30
Mercoledì	09:00 - 12:00	Chiuso
Giovedì	09:00 - 12:00	14:00 - 16:30
Venerdì	09:00 - 12:00	Chiuso
Sabato	Chiuso	

Informazioni e servizi on-line

È possibile accedere alle informazioni relative ai progetti “Casa sicura”, “Scuola sicura”, “Ambiente sicuro infanzia”, “Lavoro in sicurezza” dal sito del Comando di Asti, <http://www.vigilfuoco.it/sitiVVF/asti/> alla sezione **Servizi al cittadino** > Altri servizi, come evidenziato qui a lato.

Servizi al cittadino

Vigilanza antincendio

Formazione D.Lgs.

81/2008

Prevenzione Incendi

Modulistica

Uffici

Agenda online

Altri servizi





Vigili del Fuoco Asti – Carta dei servizi

Standard di qualità



Il Comando perseguendo l'obiettivo del continuo miglioramento dei servizi, rende pubblici gli indicatori e standard di qualità nei servizi amministrativi che quantificano e misurano il livello di qualità che si impegna a garantire.

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Accessibilità agli uffici	Apertura al pubblico	19 ore settimanali
	Tempo massimo di attesa allo sportello	10 minuti
Tempestività procedimenti amministrativi	Rispetto dei termini previsti dalla normativa vigente	100% dei procedimenti
	Tempi di evasione dei procedimenti di valutazione di progetto antincendio e di deroga	45 giorni
	Tempi per i sopralluoghi	51 giorni
	Sopralluoghi effettuati	Cat. A e B - 60% Cat. C - 100%
	Tempi di evasione della SCIA e dell'attestato di rinnovo periodico	1 giorno
Efficacia tramite URP	Procedimenti conclusi senza richiedere documentazione e certificazione già in possesso	90%



Vigili del Fuoco Asti – Carta dei servizi

Standard di qualità



FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Trasparenza del sito istituzionale	Pubblicazione on-line del nominativo dell'incaricato dell'istruttoria tecnica	2 giorni
	Tempistica per aggiornamento del sito web in caso di modifiche ai procedimenti	entro un giorno
	Documentazione e informazioni reperibili via web	90%
	Modulistica scaricabile via web	100%
Trasparenza (accesso agli atti)	Tempistica di rilascio copie su domanda	15 giorni
	Tempistica di rilascio copie in caso di accesso informale	immediata
Informazioni	Risposte telefoniche durante l'orario d'ufficio	100%



Vigili del Fuoco Asti – Carta dei servizi

Standard di qualità



La qualità del servizio di soccorso del Comando Provinciale di Asti viene considerato attraverso la valutazione dell'immediatezza del soccorso prestato, prendendo come riferimento il tempo fissato nell'obiettivo ministeriale che prevede l'arrivo sul luogo dell'incidente, con mezzi terrestri, entro 20 minuti.

Viene individuato nella “Tempestività nell'intervento” il fattore di qualità più significativo per valutare la qualità del servizio di soccorso. Si sceglie di misurarlo attraverso gli indicatori di qualità come riportato in tabella, fissando gli standard di qualità che il Comando provinciale si impegna a garantire.

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	
Tempestività nell'intervento	Tempo di arrivo sul luogo dell'incidente per ciascun territorio di competenza della sede Centrale e dei distaccamenti	Valore medio 10,5 minuti	
Dati sulla tempestività nell'intervento (2011)	Numero di comuni serviti entro 20 minuti	64	Percentuale di popolazione servita = 66,54%
	Numero di comuni serviti oltre i 20 minuti	54	Percentuale di popolazione servita = 33,46%
Dati sulla tempestività nell'intervento (2011)	Numero di interventi effettuati entro i 20 minuti	2957	Percentuale in rapporto al totale = 90,29%
	Numero di interventi effettuati oltre i 20 minuti	318	Percentuale in rapporto al totale = 9,71%