

Aquesta Carta de serveis de la Direcció General de Protecció Civil i Emergències (DGPCE) s'enquadra dins del marc general per a la millora de la qualitat en l'Administració General de l'Estat. Té l'objectiu d'informar la ciutadania dels serveis que es presten des de la Direcció General, així com comprometre'ns a millorar-ne la prestació tot assumint compromisos de qualitat i els drets i formes de participació de la ciutadania en relació amb aquests serveis.

Serveis prestats

Fer estudis relacionats amb l'anàlisi de riscos i el desenvolupament de projectes pilot que permetin fonamentar plans de prevenció d'emergències i catàstrofes, mitjançant la preparació i la publicació de documents tècnics relacionats amb els diversos riscos.

Dur a terme estudis i recerques sobre aspectes sociològics, jurídics i econòmics, rellevants per a les activitats de protecció civil i emergències, així com estudis i programes d'informació a la població, promocionar l'autoprotecció ciutadana i fomentar la participació social en les activitats de protecció civil.

Mantenir un fons documental especialitzat en qüestions relacionades amb la protecció civil com a base per a estudis i recerques.

Liderar el sistema de formació de protecció civil que s'encarrega de mantenir les competències professionals actualitzades en els membres del sistema nacional de protecció civil, tot col·laborant amb els d'altres nacions.

Elaborar els plans de protecció civil de competència estatal i les directrius que guien l'activitat planificadora de les altres administracions públiques perquè els aprovi el govern d'Espanya.

Informar i assessorar els òrgans col·legiats competents per a l'homologació dels plans de les comunitats autònomes. Implantar aquests plans mitjançant la preparació i la gestió pràctica d'exercicis i simulacres. Cooperar en la implantació dels plans de les altres administracions públiques competents.

Organitzar i mantenir el Centre de Coordinació Operativa, la Xarxa d'Alerta a la Radioactivitat i les xarxes pròpies de comunicació per a emergències que facilitin la gestió operativa en cas d'emergències.

Preparar i difondre alertes a les organitzacions de protecció civil i, si escau, a la ciutadania. Quan calgui per a una emergència, sol·licitar la intervenció de la Unitat Militar d'Emergències d'acord amb els protocols d'actuació establerts per a la seva actuació.

Gestionar les ajudes i subvencions que es concedeixen legalment per atendre les necessitats derivades de sinistres o catàstrofes, així com les que s'estableixen per facilitar la implantació dels plans de protecció civil de caràcter estatal.

Coordinar l'actuació de les delegacions, subdelegacions del Govern i les seves unitats de Protecció Civil en matèria de protecció civil.

Gestionar les relacions amb els òrgans competents en matèria de protecció civil de les comunitats autònomes i de les administracions locals, directament i a través del Consell Nacional de Protecció Civil, del qual exerceix la presidència i la secretaria.

Mantenir relacions tècniques amb organismes homòlegs d'altres països, especialment de la Unió Europea, de l'àrea del Mediterrani i d'Iberoamèrica, participant en reunions i grups de treball d'organismes internacionals amb competències en protecció civil i emergències. Dur a terme recerques i estudis sobre aspectes sociològics, jurídics i econòmics, rellevants per a les activitats de protecció civil i emergències.



DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS

C/ Quintiliano, 21 - 28002 Madrid

Metro: Avda. América (Línea 4), Cartagena (Línea 7), Cruz del Rayo (Línea 9)

Autobusos: 72, 1, 9

Telèfon: 91 537 31 00

Fax: 91 562 89 24

Correu electrònic: dgpce@procivil.mir.es

Web: www.proteccioncivil.es

ESCUELA NACIONAL DE PROTECCIÓN CIVIL

Camino Salmedina, s/n - 28529 Rivas-Vaciamadrid (Madrid)

Metro: Rivas-Vaciamadrid

Telèfon: 91 537 30 86

Correu electrònic: enpc@procivil.mir.es

ALTRES ADRECES D'INTERÈS

Telèfon 060: Telèfon d'informació general de totes les administracions públiques

Web: www.060.es



DIRECCIÓN GENERAL
DE PROTECCIÓN CIVIL
Y EMERGENCIAS

CARTA DE SERVEIS

Direcció General
de Protecció Civil i Emergències

Dirección General de Protección Civil y Emergencias. NIF: 126-21-060-9.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DEL INTERIOR



Compromisos de qualitat

Informació actualitzada

Diària. De les alertes d'emergència a través del lloc web.

Setmanal. Actualització al lloc web de les modificacions en la programació de les activitats formatives de l'ENPC, com a màxim en el termini establert.

Mensual. Actualització al lloc web com a màxim en aquest termini, tant de la normativa reguladora com de les publicacions oficials i les sentències en la matèria.

Termini resposta de consultes

Telefòniques. La informació que no es pugui facilitar al ciutadà en el moment l'atendrà posteriorment la DGPCCE trucant al ciutadà per telèfon en un termini màxim de 7 dies hàbils.

Presencials. El temps d'espera de cada ciutadà perquè sigui atès no serà superior a 15 minuts.

Per escrit. La resposta es farà pel mateix mitjà a través del qual s'hagi formulat la consulta; si és per via postal, s'hi respondrà en un temps màxim de 15 dies hàbils i per via telemàtica en un termini màxim de 7 dies hàbils.

Assumptes relacionats amb els usuaris

El Centre Nacional de Seguiment i Coordinació d'Emergències manté l'activitat contínua les 24 hores i respondrà les peticions d'informació puntuals que encara no constin al lloc web. Resposta en un termini màxim de 10 dies hàbils.

Els certificats d'assistència a les activitats de formació de l'ENPC es lliuraran als assistents presents al final del programa de l'activitat o dins dels 15 dies hàbils posteriors a la finalització d'aquesta activitat, sempre que s'hagin complert les condicions exigides per obtenir-los.

Les peticions de publicacions que no tinguin finalitats comercials s'atendran enviant la documentació que se sol·liciti mitjançant correu postal, en un termini màxim de 20 dies hàbils, sempre que n'hi hagi prou existències. En el cas que no n'hi hagi exemplars disponibles se li farà saber, al ciutadà, en el mateix termini. Aquesta informació també estarà disponible al lloc web a l'apartat de Publicacions/Catàleg General/Publicacions esgotades.

Indicadors de qualitat

- Quantitat d'accessos al lloc web, totals i per continguts i percentatge, de les actualitzacions dels continguts del lloc web abans dels terminis establerts en els compromisos: diari, setmanal i mensual.
- Nombre de trucades rebudes i percentatge de les ateses en el termini establert de 7 dies hàbils.
- Quantitat de respostes donades per la Sala Nacional d'Emergències a les peticions d'informació puntuals. Percentatge de respostes en un termini màxim de 10 dies.
- Trucades telefòniques rebudes, temps mitjà de durada de les trucades ateses amb operadors i informadors i percentatge de consultes ateses amb prioritarietat. Nombre de respostes emeses dins del termini (10 dies).
- Quantitat d'escrits de consulta rebuts bé per via postal o correu electrònic i percentatge dels escrits rebuts en els terminis de 15 dies i 7 dies, respectivament.

- Quantitat de publicacions editades per tots els mitjans, nombre de peticions de publicacions i percentatge de les ateses abans de 20 dies.
- Percentatge de certificats d'assistència lliurats, en el termini establert.

Drets de la ciutadania

- Dret a conèixer, en qualsevol moment, l'estat de la tramitació dels procediments en els quals tinguin la condició d'interessats, i a obtenir còpies de documents que s'hi continguin.
- Dret a identificar les autoritats i el personal al servei de les administracions públiques sota la responsabilitat de les quals es tramitin els procediments.
- Dret a emprar les llengües oficials en el territori de la seva comunitat autònoma, d'acord amb el que es preveu en l'ordenament jurídic. No obstant això, la llengua dels procediments tramitats per l'Administració General de l'Estat serà el castellà.
- Dret a formular al·legacions i a aportar documents en qualsevol fase del procediment anterior al tràmit d'audiència, que hauran de ser tinguts en compte per l'òrgan competent en redactar la proposta de resolució.
- Dret a no presentar documents no exigits per les normes aplicables al procediment de què es tracti, o que ja es trobin en poder de l'Administració actuant.
- Dret a obtenir informació i orientació sobre els requisits jurídics o tècnics que les disposicions vigents imposin als projectes, les actuacions o les sol·licituds que es proposin fer.
- Dret a rebre informació de manera presencial, telefònica, correu postal o electrònic o mitjançant servidor web sobre qualsevol tipus de consultes relacionades amb les qüestions de protecció civil que es facin als diferents departaments.
- Dret al fet que els serveis de la DGPCCE es prestin sense cap discriminació per raó de naixement, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- Dret a ser tractats amb respecte i deferència per les autoritats i els funcionaris, que hauran de facilitar-los l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
- Dret al fet que les seves dades de caràcter personal rebin el tractament i les garanties legalment previstos.
- Dret a exigir les responsabilitats de les administracions públiques i del personal al seu servei, quan així correspongui legalment.
- Dret a participar en la millora contínua dels serveis de la DGPCCE a través de la presentació de suggeriments i queixes, d'acord amb el que preveu aquesta Carta.
- Qualsevol altres que els reconeixin la Constitució i les lleis.

Participació de la ciutadania

- Participació directa, en la forma que s'estableixi en cada cas, a través de les agrupacions de protecció civil; o en exercicis i simulacres que organitzin els organismes competents, o quan es requereixi en la forma legalment establerta.
- Mitjançant la formulació de queixes i suggeriments sobre el funcionament del servei a través del web de la DGPCCE o per escrit, d'acord amb el que preveu aquesta Carta.

- Mitjançant escrits adreçats a la direcció o a la unitat responsable de la Carta de serveis per mitjà de comunicació postal i electrònica a través del lloc web de la DGPCCE.
- Mitjançant l'expressió de les seves opinions en les enquestes que periòdicament es facin o que es lliurin al final de les activitats de formació de l'Escola Nacional de Protecció Civil.

Queixes i suggeriments

La ciutadania podrà presentar les seves iniciatives, suggeriments, queixes i reclamacions sobre el funcionament dels serveis de la manera següent:

De manera presencial, en el Llibre de formularis de queixes i suggeriments habilitat a totes les oficines i centres d'atenció al ciutadà que depenen del Ministeri de l'Interior i en els registres d'entrada i sortida de documents de l'Administració General de l'Estat.

Per mitjans electrònics, a través de la Seu electrònica central del Ministeri de l'Interior en aquesta adreça: <https://sede.mir.gob.es/opencms/export/sites/default/es/procedimientos-y-servicios/formular-queja-o-sugerencia/index.html>.

Per correu postal, mitjançant un escrit adreçat a: Direcció General de Protecció Civil y Emergencias, C/ Quintiliano, 21- 28002-Madrid.

Mesures d'esmena

Els usuaris que vulguin formular una reclamació per l'incompliment dels compromisos declarats en aquesta Carta de serveis, s'hauran d'adreçar per escrit ordinari o telemàtic al cap de l'àrea d'estudis i documentació. El titular de la Direcció General de Protecció Civil i Emergències respondrà per escrit a cadascun dels reclamants disculpant-s'hi, si escau, i informant-lo de les mesures correctores adoptades.

Les reclamacions per incompliment dels compromisos, segons l'article 9 c) del RD 951/2005, en cap no cas donaran lloc a responsabilitat patrimonial per part de l'Administració.

Responsable de la Carta de serveis

Cap de l'àrea d'estudis i documentació

C/ Quintiliano, 21 - 28002 Madrid

Telèfon: 91 537 33 00 / 01. secdg@procivil.mir.es

Direcció General de Protecció Civil y Emergencias

C/ Quintiliano, 21 - 28002 Madrid

Central: 91/537 31 00 FAX: 91/562 89 41

Escuela Nacional de Protección Civil

Camino Salmedina, s/n - 28529 Rivas-Vaciamadrid (Madrid)

Telèfon: 91 537 30 86. enpc@procivil.mir.es

Altres adreces d'interès

Telèfon 060: Telèfon d'informació general de totes les administracions públiques

Web: www.060.es