

Esta Carta de servicios de la Dirección General de Protección Civil i Emergencias 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 estos serveis.

Servicis prestats

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

Desenvolupar estudis i recerques sobre aspectes sociològics, jurídics i econòmics, rellevants per a les activitats de protecció civil i emergències.

Desenvolupar 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 per a que els aprobe el govern d'Espanya.

Informar i assessorar els òrgans col·legiats competents per a l'homologació dels plans de les comunitats autònomes. Implantar estos 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 faciliten la gestió operativa en cas d'emergències.

Preparar i difondre alertes a les organitzacions de protecció civil i, si escau, a la ciutadania.

Quan una emergència ho requerisca, sol·licitar la intervenció de la Unitat Militar d'Emergències d'acord amb els protocols d'actuació establits per a la seua actuació.

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

Coordinar l'actuació de les delegacions, subdelegacions del Govern i les seues 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 exercix 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.



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

Teléfono: 91 537 31 00

Fax: 91 562 89 24

Correu electrònic: dgpcce@procivil.mir.es

Web: www.proteccioncivil.es

ESCUELA NACIONAL DE PROTECCIÓN CIVIL

CAMINO SALMEDINA, S/N - 28529 RIVAS-VACIAMADRID (MADRID)

Metro: Rivas-Vaciamadrid

Teléfono: 91 537 30 86

Correu electrònic: enpc@procivil.mir.es

ALTRES ADRECES D'INTERÈS

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

Web: www.060.es



CARTA DE SERVICIS

Direcció General
de Protecció Civil i Emergències

Dirección General de Protección Civil y Emergencias. NIPD (en línea): 126-19-098-3.



Compromisos de qualitat

Informació actualitzada

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

Setmanal. Quan es produeixi una modificació en la programació de les activitats formatives de l'ENPC, s'actualitzarà immediatament en el lloc web.

Mensual. La normativa publicada en el web s'actualitzarà en aquest termini màxim, segons les publicacions oficials i les sentències dels tribunals.

Termini resposta de consultes

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

Presencials. El temps d'espera de cada ciutadà per a que siga atès no serà superior a 15 minuts.

Per escrit. La resposta es farà pel mateix mitjà a través del qual s'haja formulat la consulta; si és per via postal, s'hi contestarà 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 i Protecció Civil manté l'activitat contínua les 24 hores i respondrà les peticions d'informació puntuals que encara no consten en el lloc web. Resposta en un termini màxim de 10 dies hàbils.

El material didàctic de les activitats de formació que s'entregue als assistents estarà actualitzat i adaptat als objectius que es defineixen en el programa. S'entregarà durant el període de l'activitat formativa.

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

Les peticions de publicacions que no tinguen finalitats comercials s'atendran enviant la documentació que se sol·licita mitjançant correu postal, en un termini màxim de 20 dies hàbils. En el cas que no n'hi haja exemplars disponibles se li farà saber, al ciutadà, en el mateix termini. Esta informació estarà disponible també en el lloc web.

Indicadors de qualitat

1. Nombre d'accessos en el 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.
2. Nombre de consultes presencials ateses en total i percentatge de les ateses en el termini de 15 minuts.
3. Nombre 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.
4. Trucades telefòniques rebudes, temps mitjà de durada de les trucades ateses amb operadors i informadors i percentatge de consultes ateses amb prioritat. Nombre de respostes emeses dins del termini (10 dies).

5. Nombre d'escrits de consulta rebuts bé per via postal o correu electrònic i percentatge dels escrits contestats en els terminis de 15 dies i 7 respectivament.
6. Nombre de publicacions editades per tots els mitjans, nombre de peticions de publicacions i percentatge de les ateses abans de 20 dies.
7. Percentatge d'assistents em activitats de formació satisfets amb el material didàctic entregat, la formació rebuda, etc., en funció de les enquestes realitzades als assistents i l'entrega de certificats d'assistència a les activitats de formació en el termini màxim de 15 dies.

Drets de la ciutadania

- Dret a conèixer, en qualsevol moment, l'estat de la tramitació dels procediments en els quals tinga la condició d'interessada, i a obtenir còpies de documents que s'hi continguén.
- Dret a identificar les autoritats i el personal al servei de les administracions públiques sota la responsabilitat de les quals es tramiten els procediments.
- Dret a emprar les llengües oficials en el territori de la seua 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 tracte, o que ja es troben en poder de l'Administració actuant.
- Dret a obtenir informació i orientació sobre els requisits jurídics o tècnics que les disposicions vigents imposen als projectes, les actuacions o les sol·licituds que es proposen realitzar.
- 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 facen als diferents departaments.
- Dret a rebre orientació positiva.
- Dret al fet que els serveis de la DGPCiE es presten 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 seues obligacions.
- Dret al fet que les seues 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 corresponga legalment.
- Dret a participar en la millora contínua dels serveis de la DGPCiE a través de la presentació de suggeriments i queixes, d'acord amb el que es preveu en esta Carta.
- Qualsevol altres que els reconeguen la Constitució i les lleis.

Participació de la ciutadania

- Participació directa, en la forma que s'establisca en cada cas, a través de les agrupacions de protecció civil; o en exercicis i simulacres que organitzen els organismes competents, o quan es requereisca en la forma legalment establida.
- Mitjançant la formulació de queixes i suggeriments sobre el funcionament del servei a través del web de la DGPCiE o per escrit, d'acord amb el que es preveu esta 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 DGPCiE.
- Mitjançant l'expressió de les seues opinions en les enquestes que periòdicament es realitzen o que s'entreguen en el final de les activitats de formació de l'Escola Nacional de Protecció Civil.

Queixes i suggeriments

La ciutadania podrà presentar les seues 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 en 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.

Mitjançant el correu electrònic associat al lloc web <http://www.interior.gob.es/es/web/interior/> així com a través del registre telemàtic <https://sede.mir.gob.es/quejas>, en tots dos casos, presentats amb la firma electrònica.

Per correu postal a: **Dirección General de Protección Civil y Emergencias C/ Quintiliano, 21 - 28002 Madrid.**

Mesures d'esmena

Els usuaris que vulguen formular una reclamació per l'incompliment dels compromisos declarats en esta Carta de serveis, s'hauran d'adreçar per escrit ordinari o telemàtic al responsable de l'àrea d'estudis i documentació. El titular de la Direcció General de Protecció Civil i Emergències contestarà 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

Responsable de l'àrea d'estudis i documentació

C/ Quintiliano, 21 - 28002 Madrid

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