

Nom servei	Protecció Civil i Emergències
Presentació	L'Àmbit de Protecció Civil de l'Ajuntament de Castelldefels té com a missió garantir la seguretat de la població, la protecció dels béns i la preservació del medi ambient davant situacions de risc, emergència o catàstrofe. La seva activitat es centra en una gestió integral i preventiva del risc, basada en: • L'anticipació de situacions potencialment perilloses mitjançant la monitorització de riscos • La planificació de la resposta a emergències • La integració de la seguretat en l'organització d'activitats municipals • La coordinació dels recursos disponibles Protecció Civil actua com a òrgan tècnic assessor de l'Ajuntament en matèria de protecció civil i emergències, contribuint a la presa de decisions en situacions ordinàries i extraordinàries.
Serveis que es presten	Previsió i anàlisi del risc: • Monitorització diària dels riscos previsibles (meteorologia, incendis, contaminació, etc). • Anàlisi dels avisos i comunicacions del CECAT i altres organismes. • Elaboració d'informes de risc per a esdeveniments municipals. • Seguiment d'episodis amb potencial afectació al municipi. Prevenió i seguretat en activitats: • Assessorament tècnic en matèria de seguretat en activitats municipals. • Elaboració d'informes preventius i documents d'autoprotecció simplificada. • Planificació de dispositius preventius. • Revisió de condicions de seguretat (instal·lacions, estructures, foc, etc). Planificació de protecció civil: • Elaboració, revisió i manteniment del DUPROCIM. • Implantació del DUPROCIM mitjançant: ◦ Sessions de formació dels grups d'actuació- ◦ Sessions amb el Comitè d'Emergències. ◦ Exercicis i simulacres. • Elaboració i seguiment dels PAU municipals. • Suport a la implantació dels PAU: ◦ Assessorament tècnic ◦ Participació en simulacres Intervenció i suport operatiu: • Assessorament tècnic en l'activació del DUPROCIM.

	• Coordinació tècnica de dispositius preventius. • Suport en la gestió d'emergències amb afectació municipal. • Seguiment de situacions de risc i incidències rellevants. Serveis específics: • Planificació i supervisió del servei de salvament i socorrisme a les platges. • Gestió i supervisió dels serveis sanitaris preventius. • Avaluació del risc en activitats amb foc i coordinació amb agents forestals. Coordinació i comunicació interna: • Comunicació interna de situacions de risc. • Coordinació amb serveis municipals i grups operatius (Policia, Bombers, SEM, etc). • Participació en la planificació operativa municipal.
Responsable del servei	Gerent de Serveis Generals: Miguel Angel Vazquez García MiguelAngel.Vazquez@castelldefels.org Inspector Policia Local: Raul Vergel Blanes Raul.Vergel@castelldefels.org Tècnic de Protecció Civil: Javier Delgado Sánchez Javier.delgado@castelldefels.org
Com i on s'ha de sol·licitar el servei?	On som? Protecció Civil Plaça Esperanto 4. 08860 Castelldefels. Telèfon: 936 651 150 Atenció presencial: De dilluns a divendres - 8 a 15 h. Correu electrònic del servei: proteccio.civil@castelldefels.org Accés tramitació i consulta electrònica: Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) Seu electrònica
Cost per a la persona usuària (condicions d'accés)	Gratuït.
Web	www.castelldefels.org Policia Local
Eines de participació	  Plataforma Participa 311 

Drets i deures de les persones usuàries	Drets generals de la ciutadania: • Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions. • Relacionar-se electrònicament amb l'Ajuntament o no i poder modificar-ne el mitjà de comunicació en qualsevol moment. • Ser atès/esa per una persona amb un nivell de professionalitat adequat. • Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds. • Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions. • Ser tractat/ada amb respecte i ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i completes. • Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia). • Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat. • No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant l'autorització de consulta als serveis de Via Oberta. • Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions. • Ser consultat/ada periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana. • Sol·licitar una entrevista amb la persona responsable del servei i rebre atenció personalment en un termini inferior a 30 dies naturals. Deures generals de la ciutadania: • Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis. • Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries. • Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal. • Respectar l'ordre d'atenció. • Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar la prestació d'un servei o les relatives a un procediment. • Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa. • Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa.
Compromisos de qualitat	Previsió. • Realitzar la monitorització sistemàtica dels riscos previsibles • Analitzar tots els avisos oficials amb afectació potencial al municipi

	• Elaborar informes de risc per als esdeveniments municipals Prevenió • Assessorar tècnicament totes les activitats municipals rellevants • Elaborar informes preventius quan sigui necessari • Integrar la seguretat en la planificació dels esdeveniments Planificació • Revisar i mantenir actualitzat el DUPROCIM • Impulsar la implantació del DUPROCIM mitjançant accions formatives i simulacres • Realitzar sessions de formació amb <i>grups d'actuació i comitè d'emergències</i> • Impulsar la implantació dels PAU municipals • Fomentar la realització de simulacres en centres municipals Intervenció • Participar en la coordinació dels dispositius preventius • Donar suport tècnic en situacions d'emergència • Emetre valoracions tècniques en situacions de risc rellevant Serveis específics: • Garantir la cobertura adequada dels serveis de salvament i socorrisme • Assegurar la cobertura sanitària en esdeveniments municipals • Avaluar el risc en activitats amb foc Coordinació i millora: • Informar internament de situacions de risc • Coordinar-se amb els serveis implicats • Impulsar la millora contínua del servei
Com mesurem els nostres compromisos? Indicadors	Previsió • ≥ 95% dies laborables amb monitorització de riscos registrada • 100% avisos del CECAT analitzats • ≥ 85% informes emesos amb antelació ≥ 3 dies Prevenió • 100% activitats municipals rellevants assessorades • ≥ 90% activitats amb informe preventiu • ≥ 90% activitats amb mesures integrades Planificació DUPROCIM • ≥ 1 revisió anual del DUPROCIM • ≥ 1/any sessions formatives amb els grups d'actuació • ≥ 1/any sessions formatives amb el Comitè d'Emergències • 50% PAU implantats

	• ≥ 1/any simulacre o exercici vinculat al DUPROCIM Planificació PAU • ≥ 50 % PAU municipal no afectats Decret 30/2015 amb implantació bàsica (informació + mesures + exercici) • ≥ 1/any simulacre PAU centres afectats pel Decret 30/2015 Intervenció • 100% dispositius preventius de risc alt amb coordinació tècnica • 100% de suport tècnic en situacions d'emergència • ≥ 90% avisos rellevants amb valoració tècnica Serveis específics • 100% dies de servei de salvament operatiu segons planificació • 100% esdeveniments amb cobertura sanitària adequada Incendis i activitats amb foc • 100% esdeveniments amb foc avaluats prèviament • ≥ 95% aplicació de mesures preventives Coordinació i gestió • ≥ 90% avisos rellevants comunicats internament • ≥ 2 reunions anuals de coordinació • ≥ 2 accions de millora anuals Indicadors genèrics • Relació (enumerada i amb data) dels suggeriments i propostes (de la ciutadania i/o internes) i les accions de millora de qualitat i innovació conseqüents implantades al servei (anual). • Relació (enumerada i amb data) de les queixes (de la ciutadania i/o internes) relatives al servei i les accions correctores conseqüents realitzades (anual).
Presentació de suggeriments, queixes i reclamacions	Ens podeu adreçar els vostres suggeriments, idees, propostes, comentaris i queixes, en persona, per escrit, per telèfon o per correu electrònic o a través de la web: Suggeriments, queixes i reclamacions
Termini de resposta	En tots els casos, garantim una resposta en un termini màxim de 30 dies
Legislació aplicable	Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment a comú de les administracions públiques. Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic. Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de les dades personals i garantia dels drets digitals. Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Parlament de Catalunya). Llei 19/2013, del 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Estat).

	Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública. Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel que s'aprova el reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics Llei 4/1997, de 20 de maig, de protecció civil de Catalunya DECRET 30/2015, de 3 de març, pel qual s'aprova el catàleg d'activitats i centres obligats a adoptar mesures d'autoprotecció i es fixa el contingut d'aquestes mesures.
Cost del servei	Cost efectiu dels serveis
Periodicitat de revisió /actualització de la carta de servei	Les cartes de servei s'actualitzaran anualment, si s'escau, o quan tinguin lloc alguna de les situacions previstes al <i>Manual de manteniment i actualització de les cartes de servei</i> .
Mesures de reparació davant l'incompliment de la carta de servei	• Mesures previstes davant l'incompliment de la valoració en enquestes de satisfacció: El servei analitzarà els motius de la qualificació, procés que podrà comportar posar-se en contacte amb la persona interessada per tal de conèixer més detalls sobre la seva experiència amb el servei. • Mesures previstes davant altres incompliments: En aquest cas, es poden incloure com a mesures de reparació, l'avaluació dels motius de la demora i/o altres incompliments per tal d'incorporar mesures correctives al respecte. • Publicació de les mesures de reparació: El contingut de les mesures de reparació i les resolucions que es dictin en relació amb aquesta qüestió es podran publicar en el portal de transparència de l'Ajuntament de Castelldefels garantint el compliment de la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
Vinculació als objectius de desenvolupament sostenible (ODS)	