



Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DEI VIGILI DEL FUOCO
DEL SOCCORSO PUBBLICO E DELLA DIFESA CIVILE
CORPO NAZIONALE VIGILI DEL FUOCO

Pro ceteris fidenter labora

Comando Provinciale di Prato

VERSIONE IN LINGUA ITALO/CINESE

中意文双语版本



LA CARTA DEI SERVIZI
UFFICIO PREVENZIONE INCENDI

服务章程
防火办公室



Questa pubblicazione, resa possibile grazie allo Sponsor CONSIAG S.P.A ed alla collaborazione della Camera di Commercio di Prato si prefigge di dare agli addetti ai lavori un vademecum sul modo di affrontare e risolvere, assieme a noi Vigili del Fuoco, le problematiche relative alla sicurezza antincendio con lo scopo di garantire un livello uniforme di Qualità.

I Vigili del Fuoco di Prato

感谢CONSIAG集团对于此次宣传的大力支持，以及普拉托商业局的紧密合作。动员所有人和我们消防部门一起面对及解决有关防火安全方面的问题，以求达到一个统一社会标准的目的。

普拉托消防局

1. Premessa

1.1 L'Organizzazione

I Vigili del Fuoco sono una struttura nazionale dipendente dal Ministero dell'Interno, dotata di una organizzazione Centrale di gestione e di indirizzo (a Roma) e di strutture periferiche (Direzioni Regionali e Comandi Provinciali)

In particolare la Direzione Regionale Toscana (con sede a Firenze) provvede agli aspetti di programmazione e controllo, all'impiego di nuclei e laboratori specializzati, all'attività di formazione di qualificazione ed aggiornamento, e per l'attività di prevenzione incendi nei casi di attività soggette a rapporti di sicurezza o a richieste di deroghe.

A Prato è operante un Comando provinciale dei Vigili del Fuoco che assicura le seguenti funzioni principali:

- 1) l'organizzazione e l'erogazione del servizio di soccorso tecnico urgente;
- 2) l'organizzazione e l'erogazione del servizio di prevenzione incendi;
- 3) l'attività di polizia giudiziaria;
- 4) la partecipazione ai vari comitati tecnici e di protezione civile (commissione edilizia, commissione per gli esplosivi, commissione gas tossici, commissione di vigilanza sui locali di pubblico spettacolo, comitato coordinamento soccorsi, ecc.)
- 5) l'organizzazione della sorveglianza antincendi nei locali pubblico spettacolo;
- 6) l'erogazione di interventi informativi e formativi in materia di sicurezza antincendi rivolti al personale di enti pubblici o privati, secondo le modalità già previste dalla legge 28 novembre 1996, n.609;
- 7) rilascio dell'attestato di idoneità agli addetti antincendi;
- 8) rapporti con gli enti locali, le autorità giudiziarie e i cittadini;



1. 前言

1.1 组织机构

消防队是内务部旗下的国家组织，由中央指挥部（设在罗马），地方指挥中心以及省级指挥部组成。

值得一提的是托斯卡纳大区的指挥中心（设在佛罗伦萨）制定了一系列有关系统控制，专业人员培训，对于防火措施上的更新，及改善等系列措施。

普拉托的省级指挥部主要负责以下几方面：

- 1) 紧急专业救护组织；
- 2) 火灾预防组织；
- 3) 法警组织；
- 4) 参与其他各种护民组织（建筑协会，防暴协会，防毒气体协会，地方公共场所巡逻协会, 协助救护协会）；
- 5) 地方公共场所防火组织；
- 6) 向有关国家部门, 单位以及个人普及1996年11月28日颁布的第609条法律中有关防火和易燃物品的基本常识；
- 7) 颁发防火人员的专业证书；
- 8) 紧密配合地方各部门，法制机构和公民；



Il Comando ha la sede centrale a PRATO in Via Paronese, 100 (telefono 057462781 – fax 05746278251) e n. 1 sede distaccata:

Sito internet : w.w.po-net.prato.it/vvf/home.htm
e-mail : comando.prato@vigilfuoco.it

L'Ufficio **Prevenzione Incendi** è localizzato presso la sede centrale di Prato tel.0574/6278245 – 0574/6578285 – fax : 0574/6278251

Orario al pubblico : Mar-Mer-Ven ore 09.00/12.00
Lun-Gio- ore 09.00/12.00 14.30/16.30

L'Ufficio **Corsi 626** è localizzato presso la sede centrale di Prato
tel. e fax : 0574/6278246

Orario al pubblico : Mar-Mer-Ven ore 09.00/12.00
Lun-Gio- ore 09.00/12.00 14.30/16.30

L'Ufficio **Segreteria Comando** è localizzato presso la sede centrale di Prato
tel. 0574/6278273 fax. 0574/6278251

Orario al pubblico : Mar-Mer-Ven ore 09.00/12.00
Lun-Gio- ore 09.00/12.00 14.30/16.30

Nella zona è possibile parcheggiare le autovetture nell'ampio parcheggio antistante la sede.

Distaccamento VV.F. VAIANO

Il distaccamento **VV.F. Vaiano** ha la sede in Vaiano in via di Sofignano cap.59021 – telefono 0574/946346

Sul territorio provinciale sono attivi due uffici SUAP:

SUAP Prato con sede in via Vittorio Veneto, 9 – Prato telefono 0574/615957

SUAP Montemurlo con sede in via Toscanini, 1 - Montemurlo telefono 0574/558358

普拉托的省级中心指挥部设在PRATO, VIA PARONESE, 100 (电话: 057462781
— 传真: 05746278251)

网址: w.w.w.po-net.prato.it/vvf/home.htm

邮箱: comando.prato@vigilfuoco.it

防火办公室:

电话: 0574/6278245—0574/6578285—传真: 0574/6278251

对外开放时间: 周二, 周三, 周五 9.00/12.00

周一, 周四 9.00/12.00 14.30/16.30

626学习班办公室:

电话/传真: 0574/6278246

对外开放时间: 周二, 周三, 周五 9.00/12.00

周一, 周四 9.00/12.00 14.30/16.30

指挥部秘书处:

电话: 0574/6278273—传真: 0574/6278251

对外开放时间: 周二, 周三, 周五 9.00/12.00

周一, 周四 9.00/12.00 14.30/16.30

设有宽敞的停车场以供停车。

普拉托指挥部在VAIANO设立了分部, VIA DI SOFIGNANO 邮编: 59021 —
电话: 0574/946346

在普拉托省内设有两处SUAP办公室:

VIA VITTORIO VENETO N. 9—PRATO 电话: 0574/615957

VIA TOSCANINI N. 1—MONTEMURLO 电话: 0574/558358

1.2 .Scopo

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno del Comando P.le di Prato a meglio definire i diritti dei propri Utenti nel campo del servizio di Prevenzione Incendi.

In sintesi la Carta dei Servizi assicura i seguenti principi fondamentali:

4. sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione del servizio
5. tempestività nell'evasione delle richieste
6. accessibilità al servizio e trasparenza nei rapporti con gli Utenti

1.3 .Validità della Carta



La presente Carta è soggetta a revisione.

Gli Utenti sono portati a conoscenza delle successive revisioni tramite gli strumenti informativi indicati nel capitolo 4 – “Informazione all’ Utente

1.2 目的

服务章程包括所有普拉托的省级中心指挥部提供的防火服务,确切地说就是所有用户在防火方面应该享有的权利。

概括起来,服务章程主要包括以下几点:

1. 所提供服务的安全性,持续性,正常性
2. 所提供服务的效率,
3. 服务的实施和与用户关系的透明度

1.3 服务章程的有效期

该章程每隔一段时间是需要重新审核的。

用户递交审核申请的资料请参照第四章“用户需知”



2. Principi fondamentali

2.1 – Prescrizioni legislative

I servizi e le attività di prevenzione incendi sono gestiti nel rispetto di quanto previsto dal D.P.R. n. 37 del 12/01/1998 Regolamento recante disciplina dei procedimenti relativi alla prevenzione incendi, a norma dell'art. 20 comma 8, della legge 15/03/97 n. 59 (G.U. n. 57 del 10/03/98) e dal Decreto Ministero dell'Interno 4 maggio 1998 Disposizioni relative alle modalità di presentazione ed al contenuto delle domande per l'avvio dei procedimenti di prevenzione incendi, nonché all'uniformità dei connessi servizi resi dai Comandi Provinciali dei Vigili del Fuoco" (G.U. n. 104 del 07/05/1998"

2.2 – Uguaglianza ed imparzialità di trattamento

Il Comando Provinciale Vigili del Fuoco di Prato, nel rispetto dei disposti normativi:

- > Garantisce eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione degli stessi
- Garantisce agli Utenti la parità di trattamento

2.3 – Continuità

Costituisce impegno prioritario del servizio Prevenzione Incendi del Comando Provinciale~ garantire un servizio continuo e regolare, conforme alle modalità disposte dalle disposizioni vigenti, e ridurre la durata di eventuali disservizi. Nel caso di funzionamento irregolare l'ufficio provvederà ad informare tempestivamente i cittadini sulle misure adottate al fine di arrecare il minor disagio possibile.

2. 基本标准

2. 1 相关的法令

所有防火的服务及行动都严格参照1998年1月12日颁布的第37条法令规定。根据1997年3月15日第20条法令第8节，以及内务部于1998年5月4日颁发的有关如何呈交申请以及申请内容的规定。

2. 2 服务方式的公平性

普拉托的省级消防队，在严格执行有关规定的前提下：

- 保证用户在权益上的公平性，绝不带有色眼镜
- 保证所提供服务的 consistency

2. 3 持续性

省级消防队的主要职责为防火，并保证所提供服务的持续性和正常性，确认工作的方式，以避免有可能产生的服务中断。
在无法提供正常服务的时候，将会尽量提早通知，以避免公民蒙受不必要的失。

2.4 – Partecipazione, informazione e cortesia

L'Utente ha diritto di richiedere le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte o suggerimenti e inoltrare reclami.

L'Ufficio Prevenzione Incendi è inoltre impegnato a curare in modo particolare che i rapporti tra il proprio personale e gli Utenti siano improntati a cortesia.



L'Ufficio comunque opererà secondo le disposizioni in materia di informazione agli Utenti contenuta nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/O 1/94 -Principi sull'erogazione dei servizi pubblici .

2.5 – Efficacia ed efficienza

L'ufficio Prevenzione Incendi è impegnato a migliorare continuamente il livello di efficacia e di efficienza del proprio servizio nel rispetto degli standard determinati dal **D.P.R.** n. 37 del 12/01/1998 “Regolamento recante disciplina dei procedimenti relativi alla prevenzione incendi, a norma dell’art. 20 comma 8. della legge 15/03/97 n. 59” (G.U. n. 57 del 10/03/98) e dal Decreto Ministero dell’Interno 4 maggio 1998 Disposizioni relative alle modalità di presentazione ed al contenuto delle domande

per l’avvio dei procedimenti di prevenzione incendi, nonché all’uniformità dei connessi servizi resi dai Comandi provinciali dei Vigili del Fuoco” (G.U. n. 104 del 07/05/1998”

2.6 – Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

L'Ufficio è impegnato a porre la massima attenzione all'efficacia delle comunicazioni utilizzate nei rapporti con gli Utenti.

2. 4 参与，信息及办公态度

用户有权询问有关的信息, 并且可以发表意见和建议。



防火办公室在保证所有消防员在提供优质服务的同时, 将以礼貌的态度待人。

所有提供的服务都将严格按照27/01/94国家总理颁发的指令; 遵循有关国家机关提供服务的基本要求。

2. 5 能力和效率

在1998年1月12日颁布的第37条有关“防火步骤和措施”的法令, 1997年3月15日第20条法令第8节, 以及内务部于1998年5月4日相关法律规定的基础上, 防火办公室将努力在工作能力和效率方面作进一步的提高。

2. 6 办工透明度

防火办公室在与用户的关系中保证其办工的透明度, 以及办公的效率。

3. Standard per la qualità

L'Ufficio Prevenzione Incendi si impegna ad erogare un servizio con le caratteristiche elencate di seguito.

3.1 – Servizi forniti dall'Ufficio Prevenzione Incendi

La vigente Normativa impone ai titolari delle attività elencate nell'allegato al D.M. 16/2/82 e nelle tabelle A e B del DPR 689/59 di ottenere per l'esercizio di tali attività una autorizzazione preventiva ai fini della Prevenzione Incendi da parte dei VV.F., secondo le procedure meglio illustrate nel seguito.

L'Ufficio Prevenzione Incendi, è quindi una delle linee del Comando P.le con notevoli contatti con Utenti, ed in generale deve essere in grado di:

- i) fornire servizi per i diritti di partecipazione, informazione sugli atti amministrativi, sui responsabili, sullo svolgimento e sui tempi di conclusione dei procedimenti;
- 2) attuare ricerche ed analisi, finalizzate alla conoscenza dei bisogni e di effettuare proposte per il miglioramento dei rapporti con gli Utenti;
- 3) migliorare i fattori di qualità dei servizi;
- 4) assicurare la conoscenza di normative, strutture pubbliche e servizi erogati e l'informazione sui diritti dell'Utente nei rapporti con l'amministrazione attraverso la promozione di iniziative di comunicazione di pubblica utilità;
- 5) definire la necessità di formazione di tutto il personale a contatto con gli Utenti;
- 6) assicurare l'organizzazione ed il buon funzionamento dell'Ufficio.

In particolare la normativa assegna al Comando Provinciale VV.F. i seguenti compiti, nel campo della Prevenzione Incendi

+ Istanze di esame progetto di attività soggette a controllo (D.M. 16/2/82 e tabelle A e B del DPR 689/59)

Gli Utenti che hanno intenzione di realizzare una delle attività soggette a controllo da parte dei VV.F. dovranno preventivamente presentare una istanza per richiedere un esame del progetto redatto ai fini antincendio dell'attività; tale attività del Comando P.le è a pagamento.

+ Istanze di deroga di attività soggette a controllo (D.M. 16/2/82 e tabelle A e B del DPR 689/59)

In alcuni casi, specialmente in presenza di attività soggette a controllo che si insediano in edifici esistenti o sottoposti a particolari vincoli, non risulta possibile rispettare completamente le norme di settore. In questo caso è possibile richiedere una deroga, indicando i punti della norma che non è possibile soddisfare e proponendo dei provvedimenti atti a ristabilire un livello di sicurezza equivalente. Una volta approvata l'istanza, il Comando P.le provvederà all'invio alla Direzione R.le VV.F. per il successivo esame da parte del Comitato Tecnico Regionale; tale attività del Comando P.le è a pagamento.

3. 所提供服务的质量标准

防火办公室将提供以下性质的服务。

3. 1 防火办公室所提供的服务

根据有关条例规定，在D. M. 16/2/82

以及689/59法令中所罗列的经营项目在开展业务之前必须向消防部门申请许可证。以下是申请的相关程序。

防火办公室是消防局旗下与公众接触较多的部门之一，主要职责是：

- 1) 普及用户权益，提供相关知识
- 2) 进行调查和研究，以求更全面地掌握客户的需求和改善与客户的关系
- 3) 改善所提供服务的质最
- 4) 保证对相关法律常识的了解及执行
- 5) 确认内部职员的服务以保证用户的权益
- 6) 保证办公室的正常办公

尤其值得一提的是，以下是根据现行法律规定消防部门审查的程序。

➤ 递交要求验收申请书（D. M. 16/2/82和689/59法令中的表格A, B）

如果用户要开展一项在消防部门验收范围内的经营项目，必须递交一份要求验收申请书，以求保证在工作过程中的防火措施。该项验收是有偿服务。

➤ 递交更改申请书（D. M. 16/2/82和689/59法令中的表格A, B）

经常性的，由于用户的经营场所存在一些建筑方面的问题，使申请计划不能完全按照法令规定所进行。在这种情况下，必须递交更改申请书，指出不能遵循的原因，并推出准备采用的可行更改计划。省级消防局在收到更改申请书后，把该书递交大区消防局批复。该项是有偿服务。

+ **Istanze di visita di controllo per rilascio di C.P.L di attività soggette a controllo (D.M. 16/2/82 e tabelle A e B del DPR 689/59)**

Ottenuto il parere favorevole sul progetto, l'Utente realizza l'attività come ipotizzato e successivamente richiede la visita di controllo, fornendo tutte le documentazioni e certificazioni necessarie alla visita di controllo e richieste in fase di esame progetto. E' possibile, in attesa della visita di controllo, presentare una autocertificazione che consente l'esercizio provvisorio; tale attività del Comando P.le è a pagamento.

In caso di verifica di inadempienze la visita sarà seguita da un verbale al quale dovranno seguire lavori di adeguamento e successiva nuova visita (in casi particolari potrà essere richiesto un nuovo esame progetto)

Eventuali reati rilevati saranno contestati.

In caso di rispondenza al progetto si procede al rilascio del Certificato di Prevenzione Incendi (C.P.I.) che costituisce, ai soli fini antincendio, autorizzazione all'esercizio dell'attività. Tale atto ha una scadenza temporale entro la quale deve essere rinnovato. Ogni variazione all'attività fa decadere il C.P.I. e rende necessario un nuovo esame progetto.

+ **Istanze di rinnovo C.P.I. art. 4**

Se l'attività non ha subito alcuna variazione, è possibile rinnovare il C.P.I. alla sua scadenza con una procedura semplificata, che comporta una autocertificazione, una certificazione sul funzionamento dei presidi antincendio presenti. ; tale attività del Comando P.le è a pagamento. Non viene effettuata alcuna visita di controllo.

+ **Esposti**

Eventuali esposti vengono evasi se inerenti materie di competenza; in caso contrario si provvede all'invio della nota all'ente competente. Ove possibile si informano gli esponenti sugli sviluppi della richiesta.

+ **Commissioni**

Il Comando P.le VV.F. è coinvolto in svariate commissioni presiedute da altri Enti e riguardanti: locali di pubblico spettacolo, rivendite di materie esplodenti, distributori stradali di carburanti, utilizzo e formazione all'impiego di gas tossici, depositi di oli minerali, utilizzo di materie esplodenti

Va evidenziato che esistono svariate attività non soggette a rilascio di certificato di Prevenzione Incendi che sono comunque soggette al rispetto di norme di settore (autorimesse sotto a 10 autoveicoli, alberghi sotto a 25 posti letto, centrali termiche di potenzialità compresa tra 30.000 e 100.000 Kcal/h, edifici civili ecc.) e che per gli ambienti di lavoro con presenza di lavoratori dipendenti o parijicati deve essere rispettato il D.M. /0/03/98. Ulteriori informazioni possono essere richieste all' Ufficio Prevenzione Incendi.

Le procedure ed i tempi che sono indicati dalle prescrizioni legislative citate al punto 2.1 sono schematizzati nei diagrammi di flusso di seguito riportati.

- 为防火证明要求检查的申请书（D.M. 16/2/82和689/59法令中的表格A, B）
在获得申请计划批文后，用户可以开展经营活动，同时递交要求检查的申请书以及所有相关的证明和材料。允许用户递交一份自我证明用以临时开展业务。该项是有偿服务。

在检查过程中，有可能被要求更改部分设施或计划，并在企业作出更改后重新审查。（在特殊情况下，可以重新提出申请计划）

防火证明是企业开展业务之前必需获得的许可证之一。该证明是有限期的。在到期之前必须将其更新。任何与经营项目有关的改变必须递交消防部门以进行重新审批。

- 防火证明更新申请（ART. 4）

如果到证明到期时，企业没有任何变化，程序相当简单，可以通过递交一份自我申明来更新申请书。该项是有偿服务。不再进行任何现场检查。

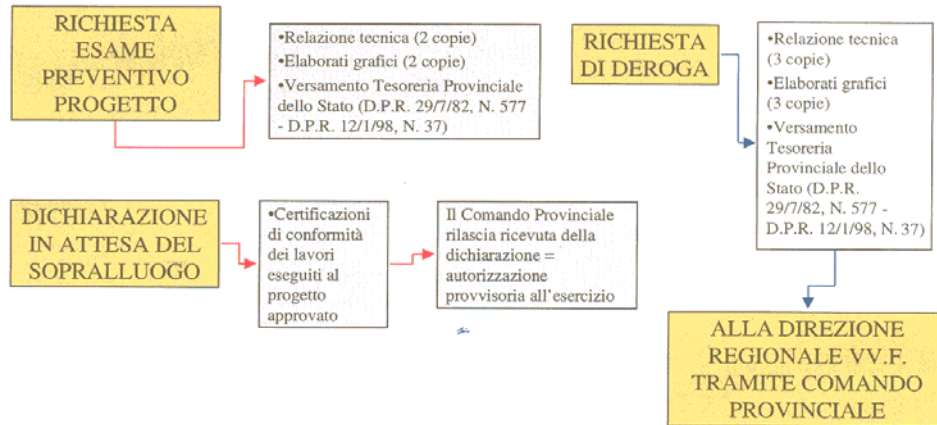
- 省级消防局联合其他国家部门一起管理以下活动：地方演出集会，卖易燃易爆物品，有毒气体的回收及再利用，保存有机油等等

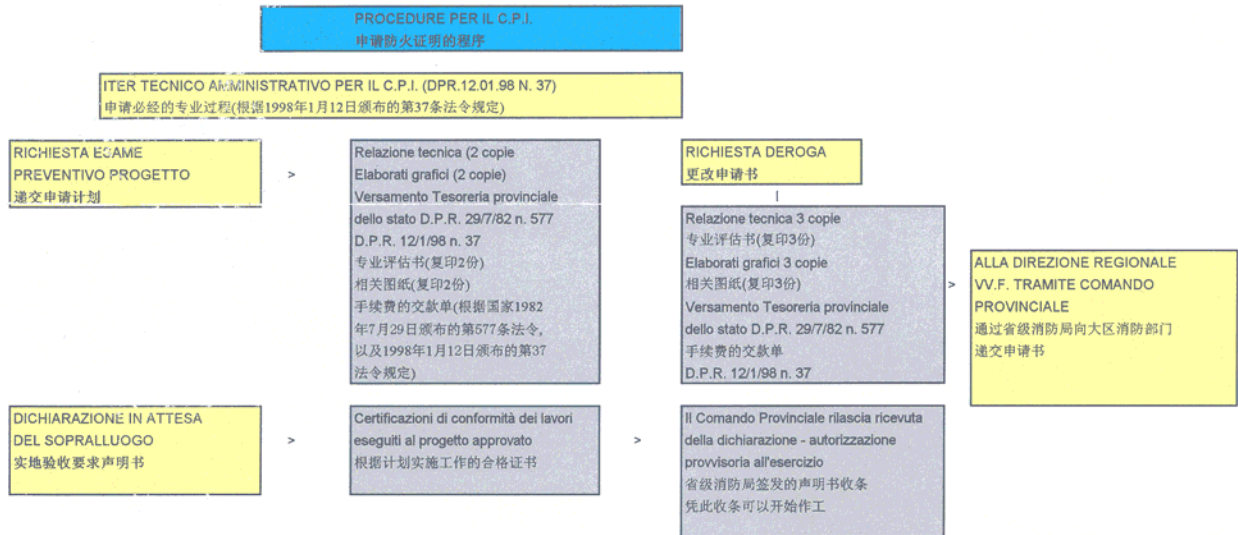
值得一提的是，即使有些企业的经营活动不在申请防火措施的范围之内，但是仍要遵守相关法律。（如：只有10个车位的停车房，少于25个床位的旅店，民房等等）有工人工作的环境必须遵守法令DM/0/03/98. 其他详尽资料请向防火办公室咨询。

所有的程序和需要的时间将严格遵照法令规定，请参照以下表格。

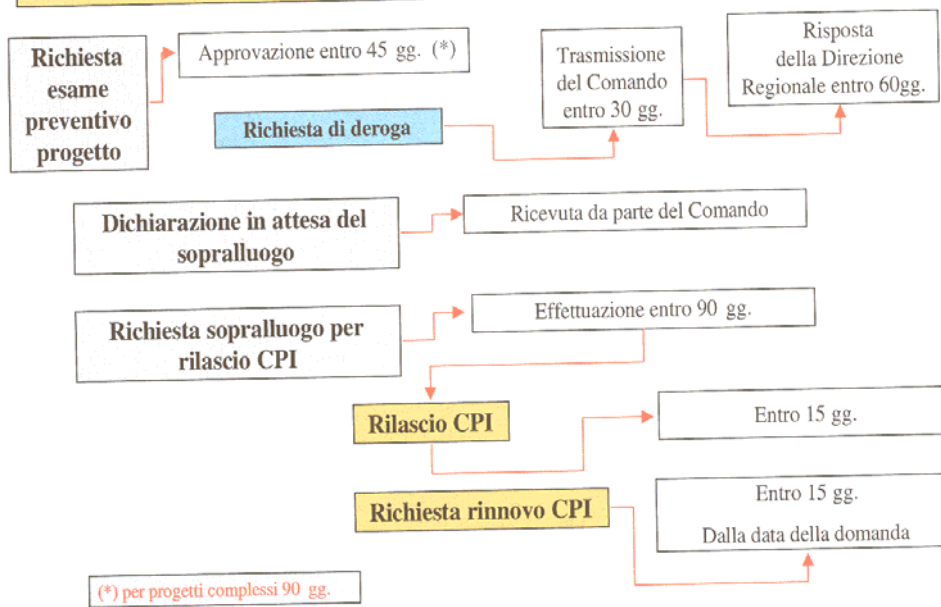
ITER TECNICO AMMINISTRATIVO PER IL CPI

(D.P.R. 12/01/98, n. 37)





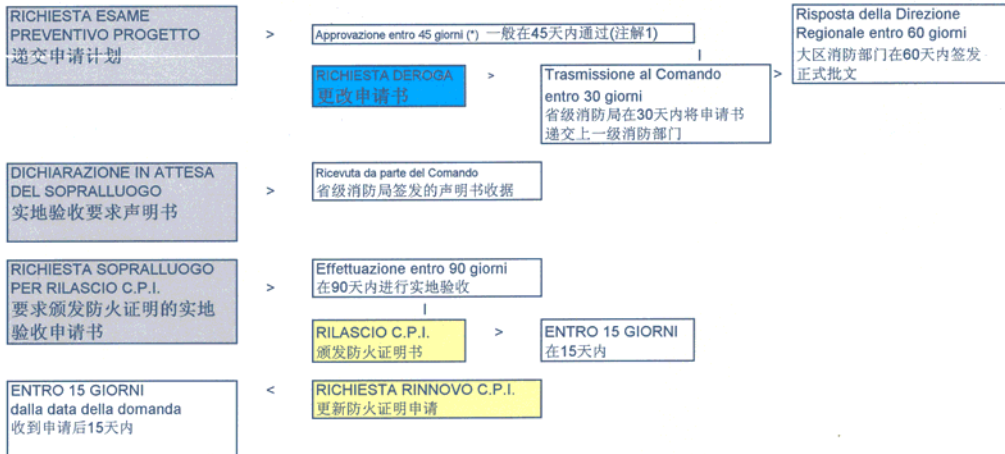
Tempi di risposta dell'Amministrazione all'Iter procedurale per il CPI
(D.P.R. 12/01/98, n. 37)



=

**PROCEDURE PER IL C.P.I.
申请防火证明的程序**

Tempi di risposta dell'Amministrazione all'iter procedurale per il C.P.I. (DPR 12.1.98 n. 37)
申请过程必需的时间(根据1998年1月12日颁布的第37条法令规定)



(*) per progetti complessi 90 gg.
(注解1)对于相对复杂的计划时间延长到90天

3.2 – Continuità e regolarità del servizio

Il Comando P.le si impegna a garantire la continuità e regolarità del servizio svolto dall'ufficio prevenzione incendi, controllando e monitorando lo svolgimento regolare dei servizi e promuovendo azioni di coordinamento con altri Enti collegati.

3.3 – Comportamento del personale

Tutto il personale è impegnato a soddisfare le richieste degli Utenti ed a migliorare il livello qualitativo del servizio. I dipendenti sono tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche. Essi sono muniti di tesserino di riconoscimento che l'Utente può richiedere di visionare in occasione delle visite di controllo.

3.4 – Risposte alle richieste o ai reclami degli Utenti

Ogni segnalazione viene registrata e valutata. L'Utente ha diritto di conoscere lo stato di avanzamento e la risposta alla richiesta o al reclamo fatto.

Richieste e reclami scritti vanno indirizzati a:

- comando.prato@vigilfuoco.it
- Comando P.le di Prato - via Paronese 100, 59100 Prato
- Tel. 0574/6278271- Funzionario Responsabile
- Tel. 0574/6278246 - Ufficio Prevenzione Incendi
- Fax 0574/6278251

3. 2 工作的持续性和正常性

省级中心指挥部保证防火办公室所提供服务的持续性和正常性的同时，增进与其他国家机关的合作。

3. 3 消防员的行为准则

所有消防员将努力满足用户的要求，并改善所提供服务的品质。

不管是在电话里，还是直接对话，消防员必须申明身份。

用户在被检查过程中可要求其消防员出示证件，以确认其身份。

3. 4 对于用户呼叫及要求的回应

每一次用户的呼叫都将被录音及存档。用户有权要求知道防火办公室对于呼叫及要求的处理方式。

- comando.prato@vigilfuoco.it
- 普拉托的省级中心指挥部 — VIA PARONESE100, 59100 PRATO
- 电话： 0574/6278271 总负责人办公室
- 电话： 0574/6278246 防火办公室
- 传真： 0574/6278251

4. Informazioni agli Utenti

Si utilizzano i seguenti strumenti per garantire agli Utenti la costante informazione sulle procedure e iniziative che possano interessano:

4.1 Modalità e tecniche di informazione

- **Sportello Informazioni**

L'ufficio Prevenzione Incendi risponde al 0574/6278245 e 0574/6278285. Ed è aperto al pubblico 11 Martedì -Mercoledì -Venerdì ore 9.00-12.00 Lun-Gio. ore 09.00/12.00 14.30/16.30

- **Ricevimento Funzionari**

| | | |
|------------------|------------------------|--|
| Lunedì | ore 10.00/12.00 | Ing. Brandigi / |
| Martedì | ore 10.00/12.00 | Ing.Caruso/ Geom. Senatore |
| Mercoledì | ore 10.00/12.00 | Geom. Senatore / Geom. Grandi / P.I. Marchi |
| Giovedì | ore 10.00/12.00 | Ing. Brandigi / |
| Venerdì | ore 10.00/12.00 | Ing.Caruso/ P.I. Marchi |

Telefoni tecnici:

- Ing. Caruso Francesco 0574/6278204
- Ing. Brandigi Lorenzo A. 0574/6278270
- Geom. Senatore Gennaro 0574/6278266
- Geom. Grandi Paolo 0574/6278267
- P.I. Marchi Gian Marco 0574/6278271

- **Sito web, brochures informative, altro**

All' <http://www.vigilfuoco.it> sono disponibili la modulistica del Comando e la normativa di riferimento; sono inoltre disponibili presso l'ufficio brochures illustrative; iniziative di informazione periodica vengono pubblicizzate.

4. 用户需知

用户可以通过以下的方法向消防部门进行咨询。

4. 1 咨询的方式

- 提供咨询的窗口

防火办公室的电话号码是0574/6278245和0574/6278285。对外办公时间是每周二、三、五早上9.00到12.00；每周四早上9.00到12.00,下午14.30到16.30

- 提供咨询的专业人员

周一 办公时间10.00/12.00 工程师BRANDIGI

周二 办公时间10.00/12.00 工程师CARUSO/建筑师SENATORE

周三 办公时间10.00/12.00 建筑师SENATORE/建筑师GRANDI/
工业专业人士MARCHI

周四 办公时间10.00/12.00 工程师BRANDIGI

周五办公时间10.00/12.00工程师CARUSO/工业专业人士MARCHI

专业人员的电话号码:

■ 工程师CARUSO FRANCESCO 0574/6278204

■ 工程师BRANDIGI LORENZO A. 0574/6278270

■ 建筑师SENATORE GENNARO 0574/6278266

■ 建筑师GRANDI PAOLO 0574/6278267

■ 工业专业人士MARCHI GIAN MARCO 0574/6278271

- 可供咨询的网址,宣传本及其他

在<http://www.vigilfuoco.it>的网页,用户可参考有关法律条文,各种申请表格以及消防部门最新的通知。

5. La tutela

Il controllo di quanto previsto dalla Carta dei Servizi viene effettuato in modo sistematico al fine di garantire il rispetto degli impegni indicati dalla Carta stessa.

Le violazioni alla presente Carta possono essere denunciate al Comandante, al Funzionario Responsabile dell'Ufficio, verbalmente, per iscritto, via fax (0574/6278251) o telefonica-mente (0574/6278271 / 0574/6278273) o via e-mail comando.prato@vigilfuoco.it

Al momento della presentazione del reclamo, l'Utente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso (nome del Funzionario che ha seguito la pratica, dati della medesima ecc.) relativamente a quanto verificatosi, in modo tale che si possa provvedere ad una ricostruzione di quanto accaduto.

Le segnalazioni degli Utenti vengono registrate.

Entro un termine massimo di 30 giorni dalla data del ricevimento, l'Ufficio riferisce all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche ad indicare tempi e modalità di rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate.



5. 保障机制

为了保障服务章程的实施，将进行系统的检查。

有关违反服务章程的行为可以通过传真（传真号码：0574/6278251），电话（电话号码：0574/6278271，0574/6278273）或者Emailcomando.prato@vilfuoco.it向负责人办公室举报。

在举报的时候，用户必须提供所有详细的情况及资料（如：负责该事件办理人的名字，以及有关的违反行为等等）用户所提供的资料将有

助于负责人了解相关资料，以及组建事件的经过。

所有举报将被录音。

在接到举报30天内，负责人办公室将向用户汇报有关部门的调查结果。如果存在违反行为，将向用户承诺有关的惩戒方式及时间。



6.Valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente

L'organizzazione cerca di avvalersi di tutte le possibili occasioni di dialogo con gli Utenti per conoscere il loro giudizio riguardo alla qualità del servizio reso.

Almeno una volta all'anno vengono distribuiti appositi questionari ad un campione di Cittadini-Utenti.

Tali rilevazioni rappresentano uno dei riferimenti principali per la definizione dei piani di miglioramento e degli standard aziendali.

Resta comunque inteso che gli Utenti possono fornire suggerimenti ed idee per un servizio migliore, per iscritto o verbalmente presso gli sportelli al pubblico.

6. 用户满意程度的评估

消防部门将尽全力加深与用户的沟通，以求了解用户对其所提供服务质量的意见。

每年至少分发一次服务评估表格让用户填写。

这项服务将是改善服务质量的标准。当然，用户可以通过书面或口头形式向消防部门对外办公室提供宝贵的意见。