



## ASSOCIAZIONE DELLA CROCE ROSSA ITALIANA – ODV CONSIGLIO DIRETTIVO COMITATO DI VALNESTORE

***Delibera n. 13 del 14 gennaio 2025***

**Oggetto: revisione n. 1 della carta dei servizi**

Il giorno 14 gennaio 2025, il Consiglio Direttivo del Comitato CRI di Valnestore, regolarmente costituito;

**Visto** il d.lgs. 28 settembre 2012, n. 178 di riorganizzazione dell'Associazione italiana della Croce Rossa a norma dell'art. 2 della legge 4 novembre 2010, n. 183;

**Visto** il verbale di proclamazione n. 19/2024 con il quale veniva rinnovato il Consiglio direttivo;

**Visto** il d.lgs. 3 luglio 2017, n. 117 recante "Codice del Terzo settore";

**Visto** il vigente Statuto dell'Associazione della Croce Rossa Italiana;

**Visto** il Regolamento delle Assemblee e dei Consigli Direttivi;

**Visto** lo stato della Croce Rossa Italiana Comitato di Valnestore;

Con i poteri conferiti dallo Statuto, all'unanimità

### D E L I B E R A

1. Di approvare la revisione della carta dei servizi proposta dal Presidente come da allegato;
2. Di renderla pubblica e pubblicizzarla sul proprio sito internet e renderla disponibile presso la propria sede;
3. Di trasmettere la presente delibera al Presidente Regionale;
4. Di trasmettere la presente delibera al Comitato Regionale ai fini della pubblicazione sul sito istituzionale del Comitato Regionale, sezione "Trasparenza" dedicata.

Il Segretario verbalizzante  
Patalocco Antonella



Il Presidente  
Matteo Fratini





Croce Rossa Italiana

Comitato di Valnestore

# CARTA DEI SERVIZI

*della Croce Rossa Italiana  
Comitato di Valnestore*

“ ... Poiché tutti possono, in un modo o nell’altro, ciascuno nella sua sfera e secondo le sue forze, contribuire in qualche misura in questa buona opera ...”  
- Henry Dunant -

## INDICE

PREFAZIONE.....	pag.2
LA CARTA DEI SERVIZI.....	pag.3
LA CROCE ROSSA.....	pag.4
I 7 PRINCIPI FONDAMENTALI.....	pag.6
CODICE ETICO E DI CONDOTTA.....	pag.7
LA STRATEGIA DELLA FEDERAZIONE.....	pag.8
LA STRATEGIA DELLA CROCE ROSSA ITALIANA.....	pag.10
ORGANIGRAMMA.....	pag.11
IL COMITATO DI VALNESTORE DELLA CROCE ROSSA ITALIANA.....	pag.15
LE NOSTRE ATTIVITÀ.....	pag.18
COME DIVENTARE VOLONTARIO.....	pag.28
STANDARD DI QUALITÀ.....	pag.30
RELAZIONE CON L'UTENZA.....	pag.31
COME SOSTENERCI.....	pag.33
INFORMAZIONI E CONTATTI.....	pag.35



## PREFAZIONE

La storia della nascita di Croce Rossa è l'esempio di come da una tragedia possa nascere la speranza. Questo è il pensiero che ha ispirato Henry Dunant, commerciante e filantropo svizzero, che il 24 Giugno 1859 durante la Battaglia di Solferino assistette alla terribile carneficina di soldati e ad uno scenario disarmante, dato dalla totale disorganizzazione ed approssimazione del soccorso prestato ai numerosi feriti in battaglia.

Grazie al suo coraggio e determinazione, con l'aiuto della popolazione, si è trovato così ad improvvisare soccorsi a tutti coloro che in quel campo rischiarono di rimetterci la vita. Le memorie di Dunant testimoniano l'assoluta necessità, avvertita al tempo, di predisporre un servizio volontario basato sui principi della neutralità del singolo ferito e del soccorritore, in cui tutti siano disposti ad intervenire ed operare senza timori di sorta, e su norme internazionali inerenti la protezione delle vittime di guerra. Da quest'idea prese vita il Movimento Internazionale di Croce Rossa che ad oggi, centosessanta anni dopo, è presente in tutto il mondo con 191 Società Nazionali ed i loro emblemi sono riconosciuti ovunque.

La Carta dei Servizi alla persona ed alla comunità è il documento tramite cui il Comitato di Valnestore della Croce Rossa Italiana, in qualità di soggetto erogatore di servizi pubblici, si impegna a rispettare gli standard di qualità ed efficienza per ogni singola prestazione svolta nei confronti della comunità:

- dichiarando gli obiettivi che l'ente si propone di attuare sul territorio di competenza;
- informando il cittadino circa le modalità di erogazione dei servizi che offre; riconoscendo in capo ad esso tutele, sempre con l'obiettivo ultimo di monitorare e migliorare qualitativamente e quantitativamente le proprie attività.



## LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi alla persona ed alla comunità è un atto regolamentato dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri emessa il 27 Gennaio 1994, a cui è stata data applicazione con la "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" (Legge 8 Novembre 2000, n. 328).

La Carta dei servizi è rivolta a tutta la comunità presente sul territorio, alle Istituzioni locali, agli Enti pubblici ed alle altre Associazioni di Volontariato che intendano accedere ed usufruire dei servizi messi in campo dal Comitato.

Il documento è, al tempo stesso, il giusto canale di comunicazione che il Comitato di Valnestore utilizza al fine di far conoscere le sue azioni di solidarietà, i servizi erogati e gli obiettivi che lo stesso si propone di attuare sul proprio territorio di competenza. Il documento è un'importante testimonianza del duro lavoro svolto quotidianamente dalla squadra di volontari che si attiva nel prevenire ed alleviare la sofferenza, in ogni circostanza ed in maniera imparziale, delle persone in evidente difficoltà. Il Comitato desidera instaurare un rapporto stabile e duraturo nel tempo con la propria comunità, in cui ciascun cittadino avrà la possibilità di usufruire e valutare, nell'ambito di un rapporto di scambio reciproco, la qualità dei servizi offerti e l'effettivo raggiungimento degli obiettivi che l'associazione si prefissa annualmente.

## LA CROCE ROSSA

La Croce Rossa Italiana è persona giuridica di diritto privato ai sensi e per gli effetti del decreto legislativo 28 settembre 2012 e ss.mm. ii e del Libro Primo, titolo II, capo II, del Codice civile. L'Associazione è di interesse pubblico ed è ausiliaria dei pubblici poteri nel settore umanitario, nonché posta sotto l'alto Patronato del Presidente della Repubblica.

La Croce Rossa Italiana è ufficialmente riconosciuta dalla Repubblica Italiana con il decreto legislativo 28 settembre 2012, n. 178 quale Società volontaria di soccorso ed assistenza, ausiliaria dei poteri pubblici in campo umanitario, in conformità alle Convenzioni di Ginevra ed ai successivi Protocolli aggiuntivi, e quale unica Società Nazionale della Croce Rossa autorizzata ad esplicare le sue attività sul territorio italiano.

La Croce Rossa Italiana è formata da:

- Volontari
- Corpo Militare
- Infermiere Volontarie.

Il Corpo Militare è formato da personale altamente specializzato in congedo; in situazioni di emergenza nazionale ed internazionale gestisce ospedali da campo, presidi medici avanzati, nuclei sanitari e logistici mobili e nuclei di decontaminazione NBCR. Il Corpo delle Infermiere Volontarie è esclusivamente femminile e opera in ambito civile e militare su tutto il territorio nazionale. Entrambi i gruppi operano su base volontaria.

La Croce Rossa Italiana a livello internazionale si coordina: con il Comitato Internazionale della Croce Rossa nelle situazioni di conflitto, con la Federazione Internazionale delle Società Nazionali di Croce Rossa e di Mezzaluna Rossa nelle altre situazioni.



Il Comitato Internazionale di Croce Rossa è un'organizzazione neutrale ed indipendente, con sede a Ginevra, che assicura aiuto umanitario e protezione in favore delle vittime di guerra e violenza armata. In caso di conflitto armato, il CICR è responsabile delle attività internazionali di soccorso di tutto il Movimento Internazionale della Croce Rossa, organizzazione internazionale non governativa istituzionalizzata nel 1928 dalla XIII Conferenza Internazionale dell'Aja.

La Federazione Internazionale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa agisce quale organo di coordinamento e assistenza tra le 191 Società Nazionali, e porta soccorso alle vittime delle catastrofi, organizzando e coordinando l'azione a livello internazionale. La Federazione si impegna a favorire la creazione e lo sviluppo di nuove Società Nazionali ed a collaborare con il C.I.C.R. nell'attività di diffusione del Diritto Internazionale Umanitario.

Le Società Nazionali di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa, create all'inizio per soccorrere i soldati feriti o malati affiancando i servizi sanitari delle Forze Armate, svolgono attualmente numerose attività in tempo di pace e di conflitto come unità ausiliarie dei poteri pubblici. Sulla base del principio di Universalità, tutte le Società Nazionali hanno uguali diritti ed il dovere di aiutarsi in modo reciproco.



**CICR**



## I 7 PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Movimento Internazionale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa e le Società Nazionali si impegnano nel conformare ciascuna propria azione ai sette principi cardini fondamentali, codificati in occasione della XX Conferenza Internazionale svoltasi a Vienna nel 1965, ma da sempre riconosciuti come valori costitutivi del Movimento di Croce Rossa.

I 7 Principi fondamentali, rappresentanti lo spirito e l'etica del Movimento Internazionale di Croce Rossa, sono posti a garanzia e guida di ciascuna azione del Movimento, della Croce Rossa e di ogni suo volontario ed aderente.

**UMANITÀ:** Il Movimento Internazionale della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa, nato dalla preoccupazione di assistere i feriti sul campo di battaglia, a livello internazionale e nazionale, opera per prevenire ed alleviare le sofferenze degli uomini. L'obiettivo è proteggere la vita e la salute, garantendo sempre il rispetto e la dignità del singolo. Opera e favorisce per la comprensione reciproca, l'amicizia, la cooperazione ed una pace duratura tra tutti i popoli.

**IMPARZIALITÀ:** Opera senza distinzione di nazionalità, razza, credo religioso, condizione sociale od opinione politica e si dedica in maniera esclusiva al soccorso degli individui sulla base della gravità e dell'urgenza dei loro bisogni e sofferenze, dando priorità e precedenza ai casi più urgenti.

**NEUTRALITÀ:** Il Movimento per continuare a godere della fiducia di tutti, si astiene dal prendere parte alle ostilità, controversie di carattere politico, razziale, religioso o ideologico.

**INDIPENDENZA:** Il Movimento è indipendente, sebbene le Società Nazionali svolgano un ruolo ausiliario nell'espletamento delle loro attività di aiuto umanitario e sono dunque sottoposte alle leggi dei loro rispettivi paesi, le stesse sono tenute a conservare la propria autonomia che consenta loro di agire in qualsiasi momento secondo i Principi del Movimento.

**VOLONTARIETÀ:** La Croce Rossa è un'istituzione di soccorso volontario e disinteressato.

**UNITÀ:** In un Paese non può esistere una ed una sola Società di Croce Rossa o di Mezzaluna Rossa, la stessa deve essere sempre aperta a tutti ed estendere la sua attività umanitaria su tutto il territorio.

**UNIVERSALITÀ:** Il Movimento Internazionale di Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa è un'istituzione universale in seno alla quale tutte le Società hanno uguali diritti ed il dovere di aiutarsi reciprocamente.



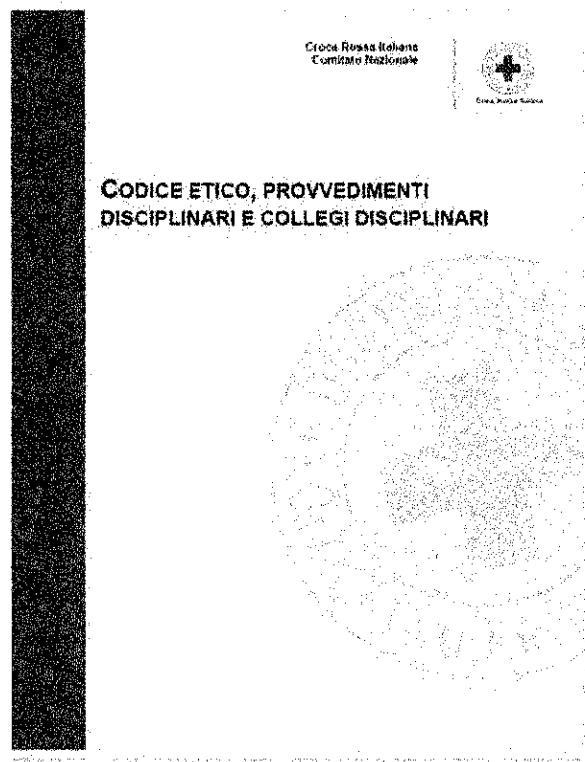
Croce Rossa Italiana

Comitato di Valnestore

## CODICE ETICO E DI CONDOTTA

Approvato il 21 Dicembre 2016 e ss. revisioni, il Codice Etico e di Condotta della Croce Rossa Italiana offre un quadro di riferimento al lavoro svolto dai volontari, le cui azioni sono finalizzate alla diffusione ed affermazione dei Principi Fondamentali, (umanità, imparzialità, neutralità, indipendenza, volontarietà, unità, universalità) nonché dei Valori del Movimento Internazionale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa (onestà e correttezza, legalità, parità di trattamento ed imparzialità, trasparenza e completa informazione, proporzionalità, assenza di abuso di potere, corretto utilizzo dei beni, prevenzione del conflitto di interesse e lotta alla corruzione). Il Codice Etico rappresenta inoltre un fondamentale strumento di garanzia per tutte le persone che usufruiscono dei nostri servizi.

Il Comitato, conformandosi ai comportamenti indicati dal Codice, è in grado di assicurare ai soggetti vulnerabili, ai donatori, ai soci ed ai partner, azioni sempre coerenti e rispettose, promuovendo il rispetto dell'integrità, della trasparenza e della prevenzione di attività illegittime nonché il miglioramento dell'efficacia ed efficienza delle azioni volte al soddisfacimento dei bisogni della comunità.





## LA STRATEGIA DELLA FEDERAZIONE

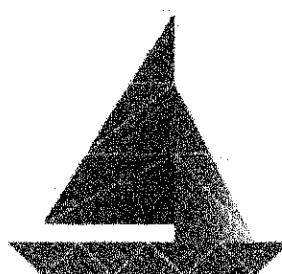
La strategia 2030 della FICR trae forza dalla nostra storia di 160 anni di azione umanitaria per adattarci alle sfide emergenti del 21° secolo. Garantisce che rimarremo una rete di organizzazioni globale e dinamica, adatta allo scopo e in grado di servire al meglio le nostre comunità.

La Strategia 2030 rappresenta le ambizioni collettive delle 191 Società nazionali, supportate dalla Federazione internazionale delle Società di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa (FICR), e definisce la nostra visione per l'organizzazione del futuro. Si tratta di cambiamento: non solo di ciò che facciamo e di come lo facciamo, ma dei cambiamenti che stanno avvenendo nel mondo oggi e di quelli che ci attendono nel prossimo decennio.

La strategia 2030 riconosce che l'umanitarismo è molto più che un semplice supporto alle persone per resistere alle crisi. Pertanto, va oltre la resilienza e stabilisce come l'IFRC può aiutare gli individui e le comunità non solo a sopravvivere, ma anche a prosperare.

È strutturata in tre obiettivi strategici da cui poi derivano 5 sfide globali e 7 trasformazioni; gli obiettivi strategici rappresentano la vision, il futuro che la FICR vuole perseguire, le sfide globali sono quelle che la FICR ritiene essere i rischi esistenti ed emergenti più urgenti che la nostra rete dovrà affrontare fino al 2030, le trasformazioni individuate sono quelle essenziali affinché la nostra rete sia pronta a rispondere alle sfide, a mobilitare azioni locali per una portata globale e a raggiungere i suoi obiettivi strategici.

+C IFRC



## STRATEGY 2030

Platform for change  
Global reach, local action



### 3 OBIETTIVI STRATEGICI:

- Le persone anticipano, rispondono e si riprendono rapidamente dalle crisi
- Le persone conducono una vita sicura, sana e dignitosa e hanno l'opportunità di prosperare
- Le persone si mobilitano per comunità inclusive e pacifiche.

### 5 SFIDE GLOBALI:

- Crisi climatica e ambientale
- Crisi e disastri in evoluzione
- Crescenti lacune nella salute e nel benessere
- Migrazione e identità
- Valori, potere e inclusione

### 7 TRASFORMAZIONI:

- Sostenere e sviluppare le Società Nazionali come attori locali forti ed efficaci
- Ispirare e mobilitare il volontariato
- Garantire fiducia e responsabilità
- Lavorare efficacemente come una rete distribuita
- Influenzare l'azione umanitaria
- In fase di trasformazione digitale
- Finanziare il futuro



## LA STRATEGIA DELLA CROCE ROSSA ITALIANA

Dalla strategia della FICR anche la Croce Rossa Italiana ha strutturato la Strategia CRI 2018-2030, un documento che si prefigge l'importante obiettivo di assistere un numero crescente di persone che sono vulnerabili a causa dei molteplici cambiamenti sociali, economici e ambientali in atto. Mettere al centro l'essere umano è da sempre il nostro imperativo. Essa si basa su 7 obiettivi:

**ORGANIZZAZIONE:** adempire al mandato umanitario della croce rossa italiana rafforzando le nostre capacità organizzative

**VOLONTARI:** responsabilizzare e coinvolgere in modo attivo nei processi decisionali a tutti i livelli i volontari ed il personale

**PRINCIPI E VALORI:** promuovere e diffondere i principi fondamentali della croce rossa e della mezzaluna rossa, i valori umanitari e il diritto internazionale umanitario

**SALUTE:** tutelare e promuovere l'educazione universale alla salute e alla sicurezza delle persone

**INCLUSIONE SOCIALE:** promuovere una cultura dell'inclusione sociale per un'integrazione attiva delle persone in situazione di vulnerabilità

**EMERGENZE:** rispondere alle situazioni di crisi e di emergenza, aumentare la resilienza delle comunità, puntando sulla prevenzione e la preparazione in caso di calamità

**COOPERAZIONE:** cooperare attivamente con il movimento e le sue componenti, aumentando la presenza all'estero con progetti e azioni di intervento.

Il Comitato di Valnestore opera in maniera trasparente nei confronti dei beneficiari e fornisce servizi affidabili in linea con il quadro strategico di riferimento che guiderà l'azione di Croce Rossa Italiana verso il 2030



## ORGANIGRAMMA

L'ordinamento della Croce Rossa Italiana si ispira ai principi di sussidiarietà, di democrazia ed elettività delle cariche associative, di separazione tra le funzioni di indirizzo e controllo e le funzioni operative di autonomia degli organi territoriali, nonché ai criteri di efficacia, efficienza ed economicità.

Ai sensi dell'art. 31.4 del vigente Statuto e in base al Regolamento delle Assemblee e dei Consigli Direttivi, gli Organi Locali sono:

- l'Assemblea dei Soci
- l'Assemblea dei Soci Giovani
- il Consiglio Direttivo
- il Presidente
- il Revisore dei Conti / Organo di Controllo

### ASSEMBLEA DEI SOCI

È costituita da tutti i Volontari iscritti in un Comitato di Croce Rossa Italiana.

L'Assemblea dei Soci:

- elegge il Presidente ed i membri del Consiglio Direttivo;
- può sfiduciare il Presidente ed i membri del Consiglio Direttivo;
- approva le linee generali di sviluppo dell'attività del Comitato, consistenti nella carta dei servizi, il piano delle attività e delle conseguenti iniziative formative, il bilancio di previsione redatto per il raggiungimento di tali obiettivi, nonché la relazione annuale delle attività ed il bilancio annuale;
- nomina il revisore dei conti e/o l'organo di controllo del Comitato.



## ASSEMBLEA DEI SOCI GIOVANI

L'Assemblea dei Giovani è costituita da tutti i Volontari iscritti in un Comitato della Croce Rossa Italiana che non abbiano compiuto il trentaduesimo anno di età.

L'Assemblea dei soci Giovani:

- è convocata e presieduta dal Rappresentante della Gioventù eletto nel Consiglio Direttivo, previa comunicazione al Presidente di Comitato;
- elegge il Rappresentante della Gioventù che è anche membro del Consiglio Direttivo;
- può sfiduciare il Rappresentante della Gioventù;
- propone al Consiglio Direttivo le linee generali di sviluppo dell'attività verso la gioventù del Comitato, il piano delle attività e delle conseguenti iniziative formative, il bilancio di previsione redatto per il raggiungimento di tali obiettivi, nonché la relazione annuale delle attività.

## CONSIGLIO DIRETTIVO

Il Consiglio Direttivo è composto dal Presidente, che lo presiede, dal Vice Presidente e da tre Consiglieri. Le modalità di elezione sono stabilite all'interno di un regolamento elettorale approvato dall'Assemblea Nazionale. In ogni caso, all'interno del Consiglio devono essere ricompresi entrambi i generi ed almeno un Rappresentante della Gioventù. Il Consiglio Direttivo rimane in carica quattro anni. I membri non possono essere rieletti più di una volta consecutivamente nel medesimo ruolo.

Il Consiglio Direttivo:

- delibera in merito ai programmi ed ai piani di attività e indica le priorità e gli obiettivi strategici del Comitato, in coerenza con quanto disposto dall'Assemblea dei Soci
- predisponde la carta dei servizi, il piano delle attività e delle conseguenti iniziative formative, il bilancio di previsione redatto per il raggiungimento di tali obiettivi, nonché la relazione annuale delle attività ed il bilancio annuale
- può nominare, su proposta e indicazione del Presidente, un Direttore del Comitato, cui può essere delegata ogni funzione, attribuzione e responsabilità che la legge, lo Statuto ed i Regolamenti non riservino al legale rappresentante e/o ai membri del Consiglio Direttivo;

- può nominare, su proposta e indicazione del Presidente, un Direttore del Comitato, cui può essere delegata ogni funzione, attribuzione e responsabilità che la legge, lo Statuto ed i Regolamenti non riservino al legale rappresentante e/o ai membri del Consiglio Direttivo;
- predisponde e approva il budget, il bilancio di previsione annuale con la relativa programmazione per l'anno successivo e il bilancio di esercizio e lo invia, previa approvazione dell'Assemblea dei Soci, al Comitato Nazionale attraverso il Comitato Regionale;
- approva le variazioni di bilancio apportate per raggiungere gli obiettivi approvati dall'Assemblea dei Soci;
- coordina, anche per il tramite di delegati e referenti di progetto, le attività del Comitato e ne verifica la rispondenza alle esigenze locali ed alla programmazione nazionale e regionale;
- può cooptare fino a due membri aggiuntivi provenienti dalla società civile e scelti per particolari meriti e capacità professionali. La cooptazione avviene all'unanimità dei componenti il Consiglio. Le personalità cooptate non hanno diritto di voto, decadono con il Consiglio che le ha cooptate e sono iscritte nell'Albo dei Sostenitori. Non può essere cooptato chi riveste una carica politica.

## **PRESIDENTE**

Il Presidente è il Legale Rappresentante del Comitato. Il Presidente rimane in carica quattro anni e può essere rieletto una sola volta consecutivamente. In ogni caso, è immediatamente ineleggibile al ruolo anche chi abbia ricoperto il mandato di vertice nazionale dell'Associazione, eletto o nominato, per oltre otto anni consecutivi.

Il Presidente:

- rappresenta il Comitato sia in Italia che all'estero, di fronte ai terzi ed in giudizio;
- rappresenta tutti i Soci del Comitato;
- cura i rapporti con gli altri Comitati; cura i rapporti con le Autorità istituzionali della Repubblica Italiana e con gli altri Enti.



## **REVISORE DEI CONTI E ORGANO DI CONTROLLO**

La nomina del Revisore dei Conti avviene a cura dell'Assemblea dei Soci sulla base delle indicazioni previste dallo Statuto. Il Revisore, esercita il controllo sulla gestione del Comitato e vigila sulla corretta applicazione delle norme di amministrazione e di contabilità. I documenti e gli atti sui quali il Revisore esprime il proprio parere sono inviati, salvo condizioni d'impossibilità e/o di urgenza, almeno dieci giorni prima del giorno fissato per l'adozione/approvazione degli atti.

Il Revisore è tenuto a:

- attestare la corrispondenza dei dati riportati nel bilancio di esercizio con quelli analitici desunti dalla contabilità generale tenuta nel corso della gestione;
- attestare l'esistenza delle attività e passività e la loro corretta esposizione in bilancio nonché l'attendibilità delle valutazioni di bilancio;
- attestare la correttezza dei risultati finanziari, economici e patrimoniali della gestione;
- effettuare analisi e fornire informazioni in ordine alla stabilità dell'equilibrio di bilancio.

# IL COMITATO DI VALNESTORE DELLA CROCE ROSSA ITALIANA

La Croce Rossa Italiana – Comitato di Valnestore nasce nel 1994 nella frazione umbra di Tavernelle in provincia di Perugia al fine di dotare il paese di una postazione di primo soccorso con ambulanza, facendo fronte ai lunghi tempi di intervento necessari all'epoca per essere raggiunti dal soccorso qualificato. Il 10 giugno 2007 è stata inaugurata la sede del Comitato in via I Primo Maggio 2 a Tavernelle. A seguito della Riforma (D. Lgs. 28 Settembre 2012, n. 178) di Croce Rossa Italiana, nel 2014 il Comitato ha assunto la forma di Associazione di Promozione Sociale (APS) e, dal Febbraio 2015, anche quella di Organizzazione non lucrativa di utilità sociale (Onlus). A seguito dell'entrata in vigore della Riforma del Terzo Settore (D.Lgs. 3 Luglio 2017, n. 117) l'Associazione ha compiuto il suo iter di trasformazione ed è iscritta al Registro Regionale delle Organizzazioni di Volontariato al n.1049. Ad oggi dunque l'associazione rappresenta uno dei 19 Comitati Locali appartenenti al Comitato Regionale Umbria ed è tra le 1.606 sedi di Croce Rossa Italiana presenti sul territorio nazionale.

## I VOLONTARI

Il Comitato, alla data del 30/12/2024, si compone di 106 soci-volontari che offrono liberamente il proprio tempo e svolgono con impegno e dedizione ogni servizio a favore della collettività, senza alcun tipo di remunerazione. Ciascun volontario all'interno del Comitato ha l'opportunità di seguire le proprie attitudini, formandosi nei settori a lui più congeniali. Ciò consente di svolgere le attività necessarie sul territorio, garantendo una presenza capillare di personale impegnato in diverse tipologie di servizi, che spaziano dall'inclusione sociale all'assistenza socio-sanitaria, dall'assistenza sanitaria alla Protezione Civile ed alle attività di formazione ed aggiornamento.





## L'AMBITO DI COMPETENZA

Il Comitato Locale Valnestore ha la propria competenza territoriale in un'area estesa sui comuni di Castiglione del Lago, Città della Pieve, Paciano, Panicale, Piegaro, con un'estensione territoriale pari a 5.111,55 km<sup>2</sup>.

I destinatari dei nostri servizi ed attività nello specifico sono ripartiti in due categorie: diretti e secondari.

### DESTINATARI DIRETTI

- Persone affette da patologie temporaneamente invalidanti (in particolare malati oncologici) e/o croniche;
- Persone anziane autosufficienti e non;
- Persone in evidenti condizioni di isolamento sociale;
- Nuclei familiari in evidente difficoltà economica;
- Persone afferenti al Comitato per la "Messa in Prova" e "Servizio di Accompagnamento al Lavoro";
- Enti pubblici e privati, istituzionali ed associazioni del territorio.

### DESTINATARI SECONDARI

- Famiglie dei pazienti malati ed anziani coabitanti e non;
- Intera collettività ed Enti pubblici – istituzionali;
- Apparato socio-assistenziale dei Comuni di appartenenza del Comitato.

## LA SEDE LEGALE ED OPERATIVA

La sede legale ed operativa del Comitato Locale Valnestore è ubicata in Via Primo Maggio, n. 26 a Tavernelle di Panicale in Provincia di Perugia.

La sede è operativa 24 h su 24 tutti i giorni dell'anno ed è aperta al pubblico, a cadenza di due volte a settimana, il Martedì ed il Giovedì, dalle ore 18 alle ore 22.

Ogni giorno la sede è liberamente accessibile ai volontari che vi si recano per l'espletamento delle varie attività operative e/o per il recupero dei mezzi adibiti al trasporto sanitario e socio-assistenziale.

Essa si compone di: uffici amministrativi, quali l'ufficio del gabinetto del Presidente, le segreterie dei delegati e responsabili di attività che coadiuvano l'operato del Presidente; la sala radio; il magazzino viveri; la rimessa per il ricovero degli automezzi in uso al Comitato, nonché dei materiali sanitari e del corredo delle ambulanze per l'espletamento dei servizi sanitari dell'Ente. Nella parte esterna si trovano i containers, impiegati sia come deposito materiali ed attrezzi, sia per la raccolta e distribuzione dei capi di vestiario alle persone bisognose che ne fanno richiesta e il gazebo per la copertura di ulteriori automezzi.

## MATERIALI E MEZZI

Il Comitato Locale Valnestore dispone complessivamente di n. 9 automezzi utilizzati per lo svolgimento delle proprie attività istituzionali sanitarie e socio-assistenziali.

### Le ambulanze

n. 2 ambulanze di soccorso di tipo A (v. Regolamento Regionale 23 Giugno 2017, n. 3 e successive integrazioni e modifiche).

### Mezzi attrezzati per trasporto disabili

n. 1 doblò trasporto (5 posti o 3 posti e n.1 sedia a rotelle)  
n. 1 Ford Custom trasporto (8 posti oppure 4 posti e n.2 sedie a rotelle)  
n. 1 Peugeot Rifter trasporto (4 posti e n.1 sedia a rotelle)

### Auto di servizio

n. 1 autovettura multiruolo

### Furgone per trasporto materiali

n. 1 Fiat Ducato 2 posti per trasporto dei materiali

### Carrello appendice

n. 2 carrelli appendice per il trasporto del materiale durante lo svolgimento delle operazioni in emergenza

### Materiali per l'emergenza

n. 1 ponte radio mobile  
n. 1 centrale operativa  
n. 1 torre faro  
n. 1 generatore di aria calda  
n. 1 generatore di corrente



## LE NOSTRE ATTIVITÀ

### SUPPORTO SOCIALE

#### **Consegna farmaci a domicilio/ Consegna spesa a domicilio**

Consegna presso il singolo domicilio di farmaci e/o presidi a persone che non sono nelle condizioni di poterli ritirare in autonomia; consegna presso il singolo domicilio di generi alimentari o di altri generi di prima necessità a persone impossibilitate a recarsi in autonomia presso gli esercizi commerciali.

Il servizio è gratuito.

**DESTINATARI:** i cittadini dei Comuni di competenza del Comitato.

**COME ACCEDERE:** per informazioni e richieste chiamare i seguenti numeri: 331.6939753, 391.3122827.

**GIORNI ED ORARI:** tutti i giorni, in base agli orari di apertura e chiusura delle farmacia/e e supermercati.

**COSTI:** il richiedente paga solo la spesa e il farmaco e/o presidio sanitario richiesto, se necessario.

#### **Informazione e orientamento**

Servizio rivolto ai cittadini per orientare, informare e favorire la comunicazione con il sistema dei servizi territoriali inclusi i Comitati CRI. Si distingue dallo sportello sociale perché non fornisce una consulenza specialistica e non garantisce una presa in carico. Può essere svolto telefonicamente o mediante altri strumenti.

**DESTINATARI:** tutta la popolazione

**COME ACCEDERE:** chiamando allo 075.8355799 o al 331.6939753.

**SEDE DI EFFETTUAZIONE:** presso la sede del Comitato/via telefono

**GIORNI ED ORARI:** h24.

**COSTI:** nessun costo per le persone.

#### **Telecompagnia**

Servizio di assistenza telefonica non professionale rivolto a persone con ridotta autonomia o a rischio di esclusione sociale; include ascolto e vicinanza emotiva

**COME ACCEDERE:** chiamando a 075.8355799 oppure 331.6939753.

#### **Trasporto non sanitario di persone durante un'emergenza**

Trasporto di persone per evacuazioni e trasporto della popolazione colpita durante un'emergenza sia verso aree sicure sia verso strutture protette.



## **Distribuzione di beni di prima necessità non alimentari/ Distribuzione di pacchi alimentari/ Distribuzione gratuita di farmaci e presidi sanitari**

Distribuzione di beni di prima necessità non alimentari, tra cui ad esempio vestiario, prodotti per l'igiene personale e articoli di puericoltura.

Distribuzione di pacchi alimentari a singoli o nuclei familiari. Include la distribuzione di pacchi alimentari forniti da Enti terzi o dallo Stato (es. AGEA - Agenzia per le erogazioni in agricoltura).

Distribuzione in forma gratuita di farmaci e/o presidi sanitari.

**DESTINATARI:** nuclei familiari in situazione di necessità economica.

**COME ACCEDERE:**

- Tramite i Servizi Sociali del Comune di Residenza (tutte le sedi in cui il servizio è attivo);
- Accreditamento diretto in Croce Rossa accedendo tramite lo sportello sociale; per appuntamento chiamare il 331.6939753.

**SEDE DI EFFETTUAZIONE:** presso la sede del Comitato Locale Valnestore.

TAVERNELLE DI PANICALE (PG) – Via Primo Maggio, 26

**GIORNI ED ORARI:** una volta al mese.

**COSTI:** nessun costo per le persone.





## INTEGRAZIONE SOCIALE

### Sostegno alla famiglia

Servizio di mediazione familiare, interventi di sostegno alla genitorialità, sostegno socioeducativo scolastico e sostegno alle famiglie di persone con disabilità.

### Sportello Sociale

Punto di accoglienza-ascrizione, finalizzato alla creazione di una relazione di aiuto e all'emersione di necessità, anche non espresse. Fornisce orientamento, facilitazione dell'accesso ad altri servizi di Croce Rossa e ai servizi presenti sul territorio. Facilita un percorso di auto-aiuto e potenziamento delle risorse e capacità, in cui si persegue la promozione e la tutela della dignità della persona in situazioni di disagio tramite la costruzione di progetti sociali condivisi. Si distingue dal servizio di "Informazione e orientamento" perché fornisce una consulenza specialistica e garantisce una presa in carico.

**COME ACCEDERE:** libero accesso nei giorni di apertura o previo appuntamento telefonico

**SEDE DI EFFETTUAZIONE:** presso la sede del Comitato

**GIORNI ED ORARI:** lo sportello è aperto due giorni a settimana, il martedì e il giovedì dalle 17 alle 19; in alternativa è possibile fissare un appuntamento chiamando allo 075.8355799 o al 331.6939753.

**COSTI:** nessun costo per le persone.

### Attività per persone sottoposte a misure alternative al carcere e per gli ex detenuti.

Attività e progetti che prevedono l'impiego di persone sottoposte a misure alternative al carcere o ex detenuti (es. interventi nell'ambito del progetto "Messa alla prova").

**COME ACCEDERE:** tramite richiesta scritta dell'avvocato difensore all'indirizzo valnestore@cri.it o cl.valnestore@cert.cri.it.



## SUPPORTO PSICOLOGICO E PSICOSOCIALE

### Supporto psicosociale

Interventi di operatori specializzati o di professionisti in ambito psicologico. Il servizio è organizzato in modo tale che l'attivazione possa avvenire su iniziativa del singolo.

COME ACCEDERE: primo accesso allo sportello sociale

SEDE DI EFFETTUAZIONE: presso la sede del Comitato

GIORNI ED ORARI: concordati con gli specialisti

COSTI: nessun costo per le persone-

## ASSISTENZA SANITARIA

### Trasporto infermi

Trasporto su mezzi di soccorso, o su vetture appositamente allestite, di persone non autonomamente deambulanti per ragioni di salute. L'attività non è svolta in emergenza.

DESTINATARI: utenti con disabilità psichica o fisica, che consente la deambulazione (anche se minima), e che necessitano di accompagnamento, mediante mezzo idoneo e con personale qualificato con formazione idonea per la tipologia di assistenza richiesta.

COME ACCEDERE: il servizio può essere richiesto dall'interessato, da un suo familiare o altra persona incaricata. In caso di soggetti ospitati in strutture sociosanitarie, il servizio può essere richiesto dalla struttura stessa.

(contattare valnestore@cri.it; Tel. + 39 075 83 55799; Cell. +39 391 31 22827)

I singoli servizi possono essere richiesti in occasione di ricoveri programmati, dimissioni da reparti ospedalieri, trasferimenti, visite mediche, terapie o per altra tipologia simile di trasferimento di breve, media o lunga percorrenza.

In caso di trasporto andata e ritorno, se è richiesta l'assistenza del personale C.R.I. tra i due trasporti, è necessario comunicarlo al momento della richiesta.

GIORNI ED ORARI: tutti i giorni della settimana, 24 h su 24.



## **Assistenza sanitaria a eventi a rilevante impatto locale/ Assistenza sanitaria a piccoli eventi**

La prima si svolge in contesti complessi e/o ad alta affluenza di persone che richieda il coordinamento tra due o più risorse sanitarie e non (es. assistenza allo stadio o a un concerto). Include la gestione di posti medici avanzati e posti di primo soccorso; la seconda riguarda attività che non richiedano un coordinamento operativo (es. con una singola ambulanza equipaggiata) presso manifestazioni culturali, sportive e religiose, competizioni e campionati sportivi a livello sia professionistico sia amatoriale.

**DESTINATARI:** organizzatori di manifestazioni sportive, culturali, popolari, musicali, religiose ed ulteriori eventi di varia entità che richiedono assistenza sanitaria ai partecipanti.

**COME ACCEDERE:** il servizio è disponibile su specifica prenotazione.

(contattare [valnestore@cri.it](mailto:valnestore@cri.it); Tel. + 39 075 83 55799; Cell. +39 331.6939753)

**GIORNI ED ORARI:** tutti i giorni della settimana, 24 h su 24.

**COSTI:** Variabili, a seconda della tipologia, delle caratteristiche dell'evento e delle risorse necessarie (scrivere a [valnestore@cri.it](mailto:valnestore@cri.it) per richiedere un preventivo).

## **Assistenza sanitaria alla popolazione durante un'emergenza sanitaria**

Altre attività sanitarie (non ricomprese nelle altre categorie) per il potenziamento delle capacità di risposta del Sistema Sanitario Nazionale in contesti di sovraccarico, al fine di garantire un sufficiente livello di assistenza alla cittadinanza (es. tende triage, vaccinazione, effettuazione di tamponi, assistenza su navi quarantena, etc.).

# **ASSISTENZA SOCIOSANITARIA**

## **Trasporto sociale**

Trasporto e accompagnamento con mezzi appositamente attrezzati e non.

**DESTINATARI:** persone con ridotta capacità motoria o impossibilitati a spostarsi autonomamente.

**COME ACCEDERE:** il servizio può essere richiesto dall'interessato, da un suo familiare o altra persona incaricata. In caso di soggetti ospitati in strutture sociosanitarie, il servizio può essere richiesto dalla struttura stessa.

Contattare [valnestore@cri.it](mailto:valnestore@cri.it); Tel. + 39 075 83 55799; Cell. +39 391 31 22827



Croce Rossa Italiana

Comitato di Valnestore

## PROGRAMMI EDUCATIVI, DI INFORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE

### Centri e campi estivi

Centri e campi residenziali e non residenziali rivolti alle fasce più giovani della popolazione nel periodo estivo o invernale, nei quali si svolgono attività ricreative, sportive ed educative.

MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE: I centri estivi vengono pubblicizzati tramite i canali social del Comitato e locandine diffuse a livello territoriale.





## CORSI ALLA POPOLAZIONE

Uno degli obiettivi che il Comitato di Valnestore della Croce Rossa Italiana si prefissa è assicurare l'acquisizione di competenze e nozioni utili da parte della comunità per proteggere la propria vita e quella degli altri. L'attività formativa proposta dal Comitato, nata con lo scopo principale di sensibilizzare la popolazione sull'importanza della conoscenza delle norme e procedure basilari di Primo Soccorso, risponde alla crescente domanda di formazione proveniente dai privati cittadini, dalle scuole, dagli enti pubblici e privati.

I corsi possono essere svolti:

- Presso la NOSTRA SEDE in Via Primo Maggio n. 26 – 06068 Tavernelle di Panicale (PG), che è dotata di un'ampia sala attrezzata per l'attività didattica-formativa;
- Presso il RICHIEDENTE (istituti scolastici, aziende, comuni ecc..)

**DOCENTI:** i corsi sono tenuti da docenti ed istruttori esperti, specificatamente formati e sottoposti a periodiche valutazioni.

**ATTESTATI:** al termine dei corsi, viene rilasciato un attestato di partecipazione.

Per alcuni corsi che rilasciano un attestato certificativo, il rilascio può essere subordinato al superamento di un esame finale.

### Corsi di primo soccorso

Corsi per il potenziamento delle competenze dei non professionisti in un contesto di primo soccorso.





## Corsi Manovre Salvavita

Corsi per il potenziamento e la certificazione delle competenze in RCP (rianimazione cardio-polmonare) e defibrillazione.

La validità della qualifica è biennale e rinnovabile tramite uno specifico aggiornamento (Retraining) che permette di acquisire eventuali cambiamenti delle linee guida e consente di ripassare le manovre pratiche.

**DESTINATARI:** chiunque abbia necessità per ragioni personali o professionali di essere abilitato all'utilizzo del defibrillatore semiautomatico esterno.

I corsi di formazione sono dedicati sia a singoli che vogliano ottenere l'autorizzazione regionale all'utilizzo del defibrillatore semiautomatico esterno (DAE) sia a realtà che necessitino di formare gruppi di propri dipendenti, per le quali è possibile l'organizzazione di eventi formativi ad hoc.

**DOCENTI:** Trainer C.R.I. Manovre Salvavita

**OBIETTIVO:** acquisire le conoscenze teoriche e pratiche della rianimazione cardiopolmonare e dell'utilizzo del defibrillatore semiautomatico esterno (D.A.E.).

**DURATA:** 5 ore per corso iniziale - 2 ore per rinnovo qualifica (Retraining).

**ATTESTATO:** dopo una prova pratica.

## Corsi per addetti al Primo Soccorso Aziendale

Corsi per la certificazione degli incaricati al primo soccorso aziendale secondo il Testo Unico per la sicurezza sul lavoro. Include corsi rivolti ad appartenenti alle Forze Armate.

**DESTINATARI:** dipendenti di aziende di categoria A, B e C così come definite dalla normativa vigente.

**DOCENTI:** Medico (teoria) coadiuvato da Istruttore C.R.I. (esercitazioni pratiche)

**OBIETTIVO:** Fornire le conoscenze necessarie a ricoprire l'incarico di addetto alla squadra di Primo Soccorso per aziende di gruppo A o del gruppo B/C.

**ATTESTATO:** Viene rilasciato a seguito di un esame finale. L'attestato è utilizzabile in ottemperanza al D. Lgs. 81/2008.

PER INFORMAZIONI RELATIVE ALLA FORMAZIONE RIVOLTA ALLA POPOLAZIONE

CONTATTARE: valnestore.formazione@umbria.cri.it; TEL. +39 075 83 55799; CELL. +39 331.6939753)



Croce Rossa Italiana

Comitato di Valnestore

## CAMPAGNE

### Attività di informazione e sensibilizzazione sulla tutela dell'ambiente e sulla crisi climatica.

Attività di informazione e sensibilizzazione sulla tutela dell'ambiente, sull'influenza dei cambiamenti climatici e su come poterne ridurre i rischi (es. contest, partecipazione a "Puliamo il mondo", "M'illumino di meno").

### Attività di informazione, sensibilizzazione e prevenzione per l'educazione alla salute.

Attività di informazione, sensibilizzazione e prevenzione per la tutela della salute e la promozione degli stili di vita sani. Include educazione alimentare, sicurezza stradale, cultura del primo soccorso e prevenzione delle malattie sessualmente trasmissibili (es. distribuzione di preservativi e opuscoli informativi nelle scuole).

Per informazioni si prega di contattare:

Email. [formazione.valnestore@umbria.cri.it](mailto:formazione.valnestore@umbria.cri.it); Tel. +39 075 83 55799; Cell. +39 331.36939753



effetto  
terra



## PIANIFICAZIONE E SUPPORTO IN EMERGENZA

### Redazione di piani di emergenza familiari e costituzione di reti di cittadini informati

Preparazione della comunità all'emergenza, tramite la redazione di piani di emergenza familiari per la comunità e costituzione di reti di cittadini informati (es. gruppi di mutuo supporto nel vicinato, palazzo; altre associazioni che forniscono un coordinamento a gruppi di cittadini).

**DESTINATARI:** Enti pubblici e privati.

**COME ACCEDERE:** contattare valnestore.emergenza@umbria.cri.it; Tel. + 39 075 83 55799; Cell. + 39 331.6939753.

### Attività a supporto del sistema di protezione civile in ambito regionale, provinciale e territoriale.

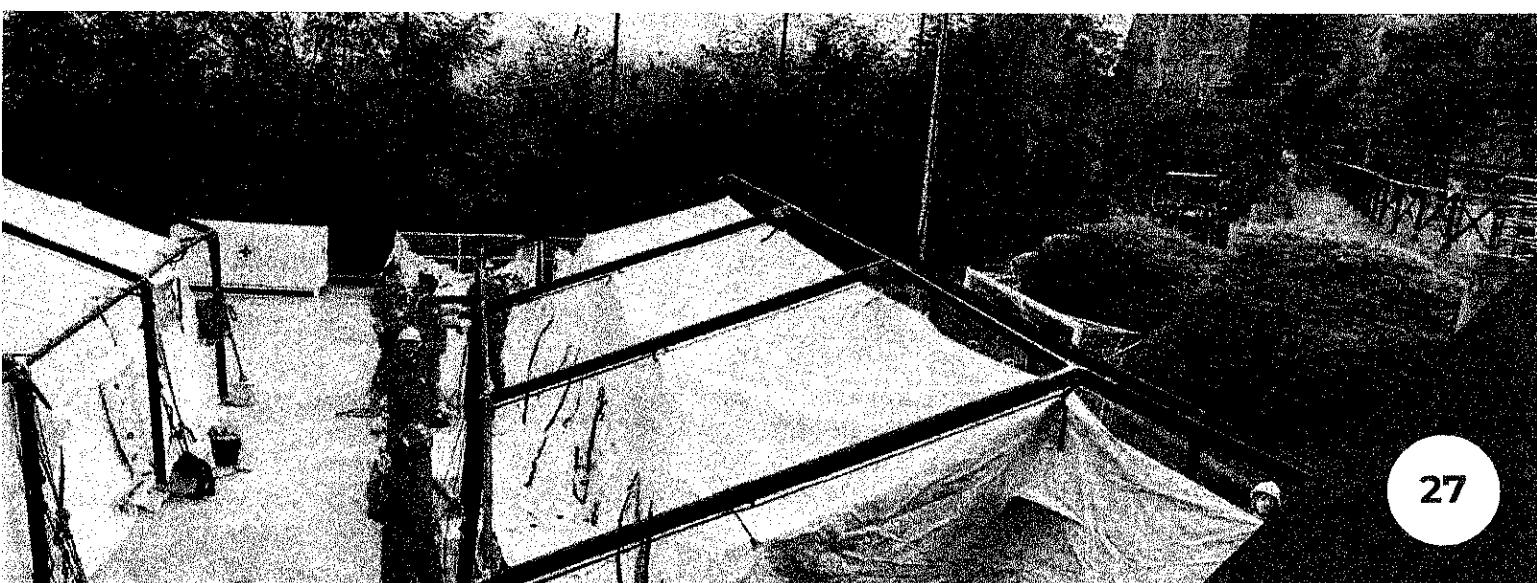
Comprende le attività a supporto del sistema di protezione civile in ambito regionale, provinciale e territoriale non ricomprese nelle altre categorie.

Coordinamento con Enti terzi in emergenza

Attività di coordinamento con il sistema di protezione civile o con lo Stato, tra cui la condivisione di elementi informativi riguardo le risorse umane, logistiche e tecnologiche presenti e impiegabili nell'immediatezza sul territorio. Presenza presso centri operativi e di coordinamento di enti terzi (es. Sala Italia) e quelli attivati sul territorio (es. COC, COM, CCS, DICOMAC).

**DESTINATARI:** popolazione durante le calamità naturali.

**COME ACCEDERE:** il servizio viene attivato a livello locale e/o regionale dal sistema di risposta alle emergenze: Enti preposti a livello Provinciale, Regionale e Nazionale sia di Croce Rossa Italiana che Pubblici.





## COME DIVENTARE VOLONTARIO

Scegliere di essere volontario di Croce Rossa Italiana significa credere nell'istituzione di Croce Rossa e nei suoi principi guida, basati sulla tutela dei diritti fondamentali dell'Umanità. Per diventare Volontario è necessario frequentare il Corso d'accesso che, di norma, viene organizzato due volte l'anno presso la sede del Comitato in modalità mista online/in presenza. Il corso di formazione ha l'obiettivo di porre l'aspirante Volontario C.R.I. nella condizione di conoscere le sue responsabilità all'interno del Movimento, nonché le principali attività svolte dalla Croce Rossa a carattere internazionale, nazionale e territoriale. A seguito del corso, il Volontario C.R.I. segue un periodo di tirocinio teorico-pratico, organizzato secondo le necessità e le esigenze stabilite in sede locale e finalizzato ad acquisire competenza specifica sulle attività da svolgere, prendere cognizione delle principali normative vigenti, integrarsi con gli altri Volontari C.R.I., al fine di creare quel legame di fiducia e rispetto che è alla base di ogni associazione di volontariato.

Il Corso è finalizzato all'acquisizione da parte dell'aspirante volontario CRI:

- Conoscere la storia, le peculiarità e le specificità dell'Associazione e del Movimento Internazionale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa nonché della sua azione;
- Diffondere i Sette Principi Fondamentali, sensibilizzando alla cultura ed ai valori del Movimento Internazionale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa;
- Conseguire da parte del Volontario, che vuole aderire alla Croce Rossa Italiana, una preparazione di base, garantendo omogeneità – in termini di formazione e qualità – sull'intero territorio nazionale;
- Nozioni di Primo Soccorso e BLS;
- Apprendere i comportamenti etici e morali all'interno della Croce Rossa;
- Conoscenza delle principali attività della Croce Rossa a carattere internazionale, Nazionale e Locale con acquisizione di competenze specifiche sulle mansioni da svolgere.



Croce Rossa Italiana

Comitato di Valnestore

Il Volontario può inoltre accedere agli ulteriori corsi di formazione specialistici previsti dalle aree di attività della C.R.I. e rientranti negli obiettivi strategici e nella carta dei servizi.

Per diventare Volontario inoltre bisogna:

1. Esprimere la volontà di aderire ai Principi Fondamentali del Movimento Internazionale della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa;
2. Essere cittadino italiano ovvero cittadino di uno Stato dell'Unione Europea o di uno Stato non comunitario, purché regolarmente soggiornante nel territorio italiano ai sensi della normativa vigente in materia, e/o richiedenti asilo/rifugiati;
3. Assumere l'impegno a svolgere volontariamente e gratuitamente le attività, anche di tipo intellettuale e professionale, da espletare in maniera organizzata e con carattere continuativo tale da consentire il raggiungimento dei fini statutari dell'Associazione;
4. Aver compiuto i quattordici anni d'età;
5. Pagare la quota di socio ordinario.





# STANDARD DI QUALITÀ

## LE RISORSE UMANE

Le persone sono centrali per l'erogazione di servizi di qualità. È per questa ragione che i Volontari ricevono formazione e sostegno, allo scopo di poter svolgere i servizi con competenza tecnica, ma anche con umanità e capacità di relazionarsi in modo corretto alla persona in difficoltà.

Si può contare su un processo di formazione continua che riguarda tutti gli ambiti di attività, da quella sanitaria, a quella sociale, alle emergenze, al diritto umanitario, ai corsi di comunicazione e di gestione dell'emotività.

Ogni singolo volontario è dotato di idonei equipaggiamenti necessari allo svolgimento del servizio che stanno svolgendo e sono inoltre assicurati per qualsiasi infortunio o incidente che possa accadere nell'ambito dello svolgimento del servizio.

Viene data particolare attenzione alle norme di sicurezza con corsi di formazione ed attuazione delle misure preventive necessarie: i volontari usufruiscono dei dispositivi di protezione individuale, prescritti dalle normative (D. Lgs. 81/08 e successive modifiche) e sono sottoposti a controllo/sorveglianza secondo quanto disposto dalla legge.

## GESTIONE DEGLI AMBIENTI DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI

Per tutti quei servizi non soggetti ad accreditamento o autorizzazione normata, viene assicurata:

- La pulizia regolare dei locali e delle attrezature;
- La sanificazione, disinfezione e disinfezione periodica degli ambienti, mezzi e materiali;
- Lo smaltimento dei rifiuti speciali secondo le norme vigenti;
- Lo stoccaggio dei materiali secondo le buone prassi igieniche;
- La sicurezza degli ambienti di lavoro e volontariato.

## INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Per ciascuno dei servizi offerti sono stabiliti degli indicatori di qualità rispetto ai quali si pongono degli obiettivi di prestazione. Tali indicatori sono costantemente monitorati al fine di valutare il grado di raggiungimento di quanto prefissato e sono messe in atto azioni di miglioramento qualora sia necessario.

# RELAZIONE CON L'UTENZA

## IMPEGNI VERSO GLI UTENTI

Particolare caratteristica del personale di Croce Rossa Italiana è l'adesione ai 7 Principi Fondamentali del Movimento Internazionale di Croce Rossa, che ne rappresentano lo spirito e l'etica: Umanità, Imparzialità, Neutralità, Indipendenza, Volontarietà, Unità e Universalità. I Principi Fondamentali sono essi stessi garanti dell'azione del Movimento, della Croce Rossa Italiana e di ogni suo volontario ed aderente.

Durante lo svolgimento dei servizi, ogni volontario deve conformare la sua attività ai principi ispiratori del Codice etico e di buona condotta (<https://www.cri.it/codice-etico-croce-rossa>):

- Onestà e correttezza;
- Legalità;
- Parità di trattamento ed imparzialità;
- Trasparenza e completa informazione;
- Proporzionalità;
- Assenza di abuso di potere, corretto utilizzo dei beni;
- Prevenzione del conflitto di interesse e lotta alla corruzione.

## DIRITTI DEGLI UTENTI

Il soggetto che beneficia dei servizi erogati da Croce Rossa Italiana - Comitato Locale Valnestore ha il diritto di:

- Essere assistito con cortesia ed attenzione, nel pieno rispetto della persona e della sua dignità;
- Ottenerne informazioni corrette sull'accesso ai servizi e poter identificare gli operatori con i quali entra in contatto;
- Ottenerne riservatezza sui propri dati personali;
- Proporre osservazioni e reclami ed ottenere una risposta; le istruzioni alla pagina del sito valnestore.cri.it

## DOVERI DEGLI UTENTI

- Fornire la massima collaborazione e correttezza nei confronti del personale in servizio.
- Impegnarsi per adeguare i propri comportamenti alle indicazioni fornite dal personale in servizio.



- Rispettare le regole in vigore, le attrezzature e gli arredi che si trovano in dotazione sui mezzi e nella sede della C.R.I.
- Rispettare le regole di buona educazione nei rapporti con il personale e con altre eventuali persone trasportate.

#### **URP**

Chiunque voglia contattare il Comitato di Valnestore per informazioni, segnalazioni di vario genere o richieste amministrative può inviare una mail all'indirizzo del Comitato valnestore@cri.it, in alternativa a uno degli indirizzi sotto indicati, suddivisi per specifico settore, avendo cura di indicare in copia sempre la mail del Comitato, oppure inviando una Pec a cl.valnestore@cert.cri.it.

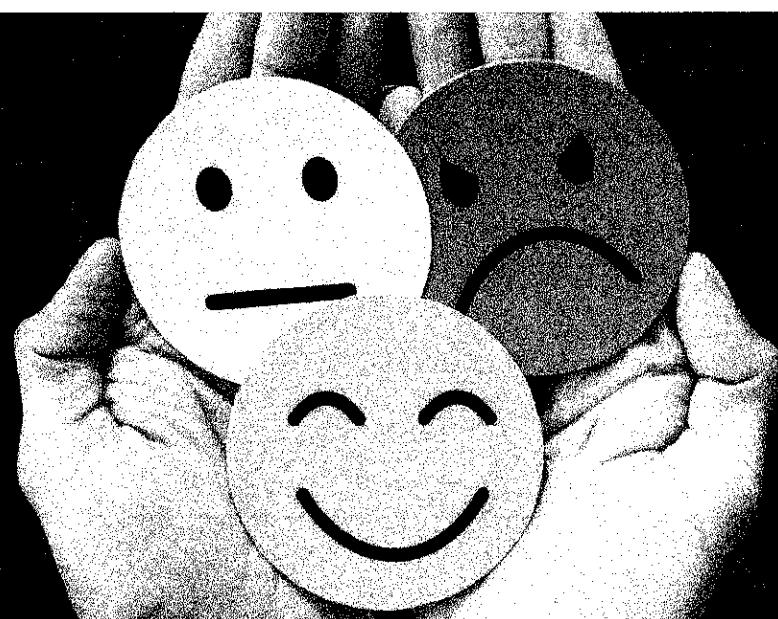
#### **RECLAMI**

Qualora gli utenti lo ritengano opportuno, possono presentare un reclamo in relazione ai servizi forniti dalla Croce Rossa Italiana - Comitato di Valnestore. Si informa che la presentazione del reclamo non sostituisce la possibilità di sporgere ricorso amministrativo e/o giurisdizionale.

Per la comunicazione del reclamo sarà sufficiente:

- scrivere all'indirizzo mail valnestore@cri.it, o alla Pec cl.valnestore@cert.cri.it indicando data, luogo e riferimenti relativi all'evento per cui si sporge reclamo;
- inviare una comunicazione scritta intestata a CROCE ROSSA ITALIANA - Comitato di Valnestore, via I maggio 26, Tavernelle (PG);
- compilare l'apposito modulo che si trova in fondo alla homepage del sito.

Al reclamo sarà dato riscontro entro 60 giorni dalla data di ricezione. Si specifica che non sarà dato corso alle segnalazioni anonime.



## COME SOSTENERCI

Chi decide di sostenere il nostro Comitato di Croce Rossa ha l'opportunità di garantire a tutti i suoi volontari la messa a disposizione di beni, materiali ed attrezzature volte a migliorarne l'equipaggiamento e garantendo al tempo stesso il corretto svolgimento delle attività istituzionali svolte. A norma di legge le erogazioni liberali effettuate in favore di Croce Rossa Italiana – Comitato Locale Valnestore possono essere detratte ai fini fiscali (D.Lgs. 117/2017 "Riforma del Terzo Settore").

Puoi sostenere Croce Rossa Italiana – Comitato Locale Valnestore tramite:

### **DONAZIONE DEL 5x1000**

Nella tua Dichiarazione dei Redditi per donare il tuo 5x1000, firma nell'apposito riquadro destinato al Volontariato e alle Onlus ed indica il nostro Codice Fiscale

### **TESSERA SOCIO SOSTENITORE**

Diventa socio sostenitore versando una quota sociale annuale, corrisposta al fine di finanziare le attività svolte dal Comitato. Vieni a trovarci in sede e/o contatta [valnestore@cri.it](mailto:valnestore@cri.it); TEL. +39 075 8355799; CELL. +39 391 31 22827.

### **DONAZIONE LIBERALE CON BONIFICO BANCARIO**

c/c Bancario IBAN IT32K0707538590000000064261

Intestato a: CROCE ROSSA ITALIANA COMITATO di VALNESTORE

Istituto Bancario: Banca Centro Credito Cooperativo Toscana Umbria

Causale: Donazione liberale

### **DONAZIONI SULLA NOSTRA PAGINA FACEBOOK**

(Croce Rossa Italiana – Comitato Valnestore)

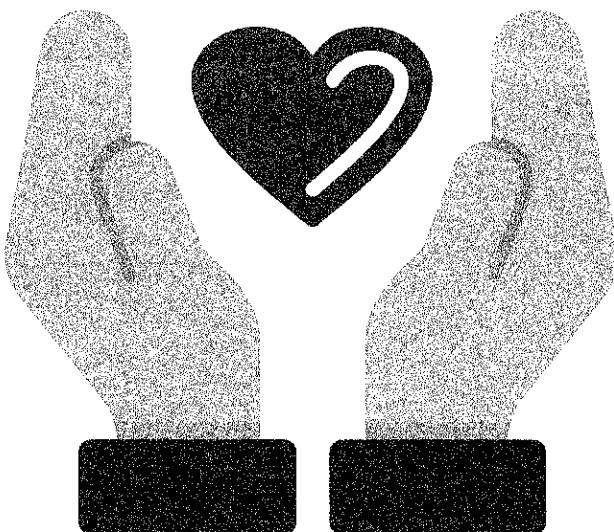
- Visitando la nostra pagina Facebook puoi sostenerci attraverso il pulsante "Fai una donazione"
- In occasione del tuo compleanno, crea una raccolta fondi su Facebook, imposta l'obiettivo da raggiungere e scegli di sostenere la nostra Associazione.

### DONAZIONI IN NATURA (GIFT IN KIND)

Se sei un privato e/o un'Azienda è possibile supportare le nostre attività:

- Donando beni necessari per le attività di supporto nelle emergenze, nell'assistenza e nelle attività svolte (es. generi alimentari, vestiario, etc..)
- Donando beni/fondi di rimanenza (nuovi, usati o rigenerati), strumenti ed infrastrutture per lo svolgimento delle attività istituzionali del Comitato;
- Mettendo a disposizione la propria attività per favorire la raccolta e/o la distribuzione di beni necessari per le nostre attività (es. raccolte/distribuzione di beni presso le proprie sedi).

(Per info contatta valnestore@cri.it; TEL. +39 075 83 55799; CELL. +39 391 31 22827)





Croce Rossa Italiana

Comitato di Valnestore

## INFORMAZIONI E CONTATTI

Croce Rossa Italiana – Comitato di Valnestore

Via Primo Maggio 26 – 06068 Tavernelle (PG)

Tel. + 39 075 835 5799

Email [valnestore@cri.it](mailto:valnestore@cri.it)

Pec. [cl.valnestore@cert.cri.it](mailto:cl.valnestore@cert.cri.it)

C.F. 94149590542

P. IVA 03366580540

Sito Web <http://www.valnestore.cri.it/>

Facebook Croce Rossa Italiana – Comitato Valnestore (@crivalnestore)

Instagram cri.valnestore