



Croce Rossa Italiana

## ***CARTA DEI SERVIZI***

# **Croce Rossa Italiana**

## **Comitato Regionale PUGLIA**

**Rev. 01 – Anno 2013**

*Il nostro impegno con la popolazione della Puglia e del Mondo*

## Introduzione

### C.R.I.

L'Associazione Italiana della Croce Rossa, ente di diritto pubblico non economico con prerogative di carattere internazionale, ha per scopo l'assistenza sanitaria e sociale sia in tempo di pace che in tempo di conflitto.

Ente di alto rilievo, è posta sotto l'alto patronato del Presidente della Repubblica, sottoposta alla vigilanza di:

- Ministero della Salute,
- Ministero dell'Economia e delle Finanze,
- Ministero della Difesa,

ciascuno per quanto di competenza.

La C.R.I. nelle sue azioni a livello internazionale si coordina con il Comitato Internazionale della Croce Rossa, nei Paesi in conflitto e con la Federazione Internazionale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa per gli altri interventi.



Successivamente a un "souvenir de Solferino" di Henry Dunant, scritto nel 1859 a seguito della terrificante "Battaglia Corpo a Corpo" di Solferino (Mantova), nel pieno della II guerra d'indipendenza italiana, ed al terribile conflitto tra Prussia e Danimarca, del febbraio 1864, in occasione del quale agirono per la prima volta le nascenti Società Nazionali di soccorso, il Governo svizzero offrì il proprio appoggio all'iniziativa finalizzata al riconoscimento ufficiale dell'attività delle Società di Soccorso mediante la conclusione di un Trattato Internazionale e convocò nel dì



"Henry DUNANT"

8 agosto 1864, una Conferenza Diplomatica alla quale partecipano i rappresentanti di 12 governi, compresi gli Stati Uniti, unica Potenza non europea rappresentata; fra questi viene convocato il dottor *Cesare CASTIGLIONI* uno fra i fondatori del

primo "Comitato dell'Associazione Italiana per il soccorso ai feriti ed ai malati in guerra", costituito a Milano il 15 giugno 1864.

La Conferenza si concluse, il 22 agosto 1864, con l'adozione della prima "Convenzione di Ginevra per il miglioramento della sorte dei feriti in campagna"; l'Italia sottoscrive la Convenzione di Ginevra.

Il documento, composto da dieci articoli, garantiva neutralità e protezione alle ambulanze e agli ospedali militari, al personale sanitario ed al materiale utilizzato.

La protezione venne estesa anche alla popolazione civile che si adoperi per i soccorsi ai feriti.

La Croce Rossa su sfondo Bianco venne adottata quale simbolo di protezione e neutralità riconosciuto a livello internazionale.

L'emblema, privo di significato religioso, è scelto invertendo i colori federali della bandiera svizzera, in omaggio al paese ospitante.

La prima Convenzione di Ginevra del 1864, dettando norme atte, per quanto possibile, a rendere meno crudele la guerra e riconoscendo la dignità della persona umana e la neutralità del ferito di guerra, costituisce un passo decisivo nella storia del Diritto Internazionale Umanitario.

11 dicembre 1864 si tenne, a Milano, un congresso in cui fu approvato il regolamento del Comitato di Milano come Comitato Centrale per il coordinamento delle attività dei costituendi nuovi comitati della Croce Rossa Italiana.

## I SETTE PRINCIPI FONDAMENTALI

Garanzia e guida delle azioni sono i sette Principi Fondamentali del Movimento Internazionale di Croce Rossa, che ne costituiscono lo spirito e l'etica:

- **Umanità,**

Il Movimento Internazionale della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa, nato dall'intento di assistere, senza discriminazione, i feriti sul campo di battaglia, si adopera, sia livello internazionale che nazionale, per prevenire ed alleviare ovunque la sofferenza umana. Il suo scopo è quello di tutelare la vita e la salute e garantire il rispetto dell'essere umano. Esso favorisce la comprensione reciproca, l'amicizia, la cooperazione e la pace duratura tra i popoli;

- **Imparzialità,**

Esso opera senza distinzione di nazionalità, razza, credo religioso, classe o opinione politica, ma cerca di alleviare le sofferenze degli individui guidato soltanto dai loro bisogni e dando la precedenza ai casi più urgenti;

- **Neutralità,**

Per poter continuare a godere della fiducia di tutti, il Movimento non si schiera con nessuna delle parti in conflitto, né prende parte a controversie di carattere politico, razziale, religioso o ideologico;

- **Indipendenza,**

Il Movimento è indipendente. Anche se le Società Nazionali svolgono un ruolo ausiliario nelle attività umanitarie del loro governo e devono sottostare alle leggi dei loro rispettivi paesi, esse devono rimanere autonome in modo da poter agire in ogni momento in conformità ai principi del Movimento;

- **Volontariato,**

È un movimento volontario di soccorso che non è mosso dal desiderio di profitto;

- **Unità,**

In ogni paese non vi può essere che **una sola Società della Croce Rossa** o della **Mezzaluna Rossa**. Essa deve essere aperta a tutti e deve estendere le sue attività umanitarie a tutto il territorio nazionale;

- **Universalità**

Il Movimento Internazionale della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa, nel quale tutte le Società Nazionali godono di uguale status e condividono uguali responsabilità e obblighi di aiuto reciproco, è presente **in tutto il mondo**;

Adottati nell'ottobre 1965 in occasione della 20° Conferenza Internazionale della Croce Rossa, svoltasi a Vienna, i Principi Fondamentali sono garanti dell'azione del Movimento Internazionale e della C.R.I. e di ogni suo singolo Volontario.

## **UNA ORGANIZZAZIONE DEMOCRATICA**

Presente su tutto il territorio nazionale attraverso i suoi Comitati Regionali, Provinciali e Locali, la Croce Rossa Italiana riunisce circa 160.000 volontari e 5.000 dipendenti, assicurando la gestione di oltre mille sedi.

Per quanto la Croce Rossa Italiana si poggia su valori fondamentali volontà amicizia, fraternità e di generosità, impone però un regolamento preciso, un senso della gerarchia ed un'organizzazione aperta alla partecipazione dei suoi membri.

## **ASSEMBLEA**

Il funzionamento democratico (organizzazione democratica) della Croce Rossa Italiana si caratterizza tramite un organo di deliberazione e controllo che esercita il suo magistero sugli organi esecutivi: tale funzione viene esercitata dall'Assemblea Generale.

Questa è composta dal Presidente Generale, dal Vice Presidente Generale, dai Presidenti dei Comitati Regionali e Provinciali e dai delegati eletti.

Ha il compito di elaborare le linee programmatiche generali dell'Associazione, di approvare le modifiche statutarie, elegge il presidente generale, nomina i membri elettivi del consiglio



Croce Rossa Italiana

direttivo nazionale, delibera sulle proposte di modifica dello Statuto e su tutte le altre questioni che il presidente generale ed il consiglio direttivo nazionale ritengono di sottoporle.

Analogamente tutti gli Organi subordinati, detengono il Diritto di Assemblea, con le quali vengono individuati i rappresentanti a livello Regionale, Provinciale e Locale, a seguito di democratiche elezioni, per un tempo determinato, si deliberano i regolamenti e le operatività nelle more delle autonomie locali.

## **IL COMITATO REGIONALE C.R.I. – Puglia**

### *Sede amministrativa*

Bari

70122 - Piazza Mercantile n°47 (Centro Storico)

Telefono 080 528.30.42

Fax 080 522.21.26

e-mail [cr.puglia@cri.it](mailto:cr.puglia@cri.it)

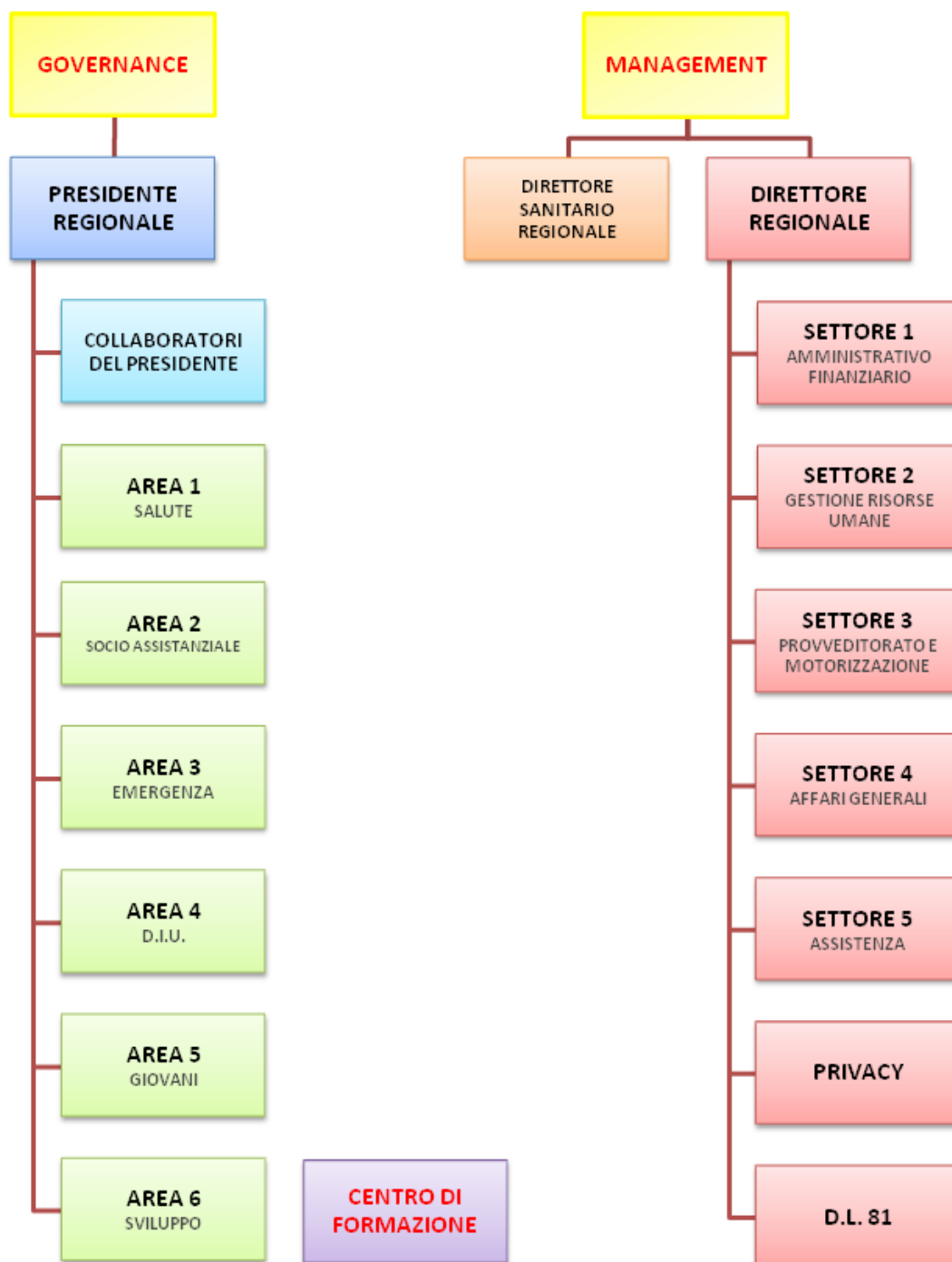
e-mail certificata [cr.puglia@cert.cri.it](mailto:cr.puglia@cert.cri.it)

Siti Web <http://cri.it/puglia>

<http://www.cri.puglia.it>



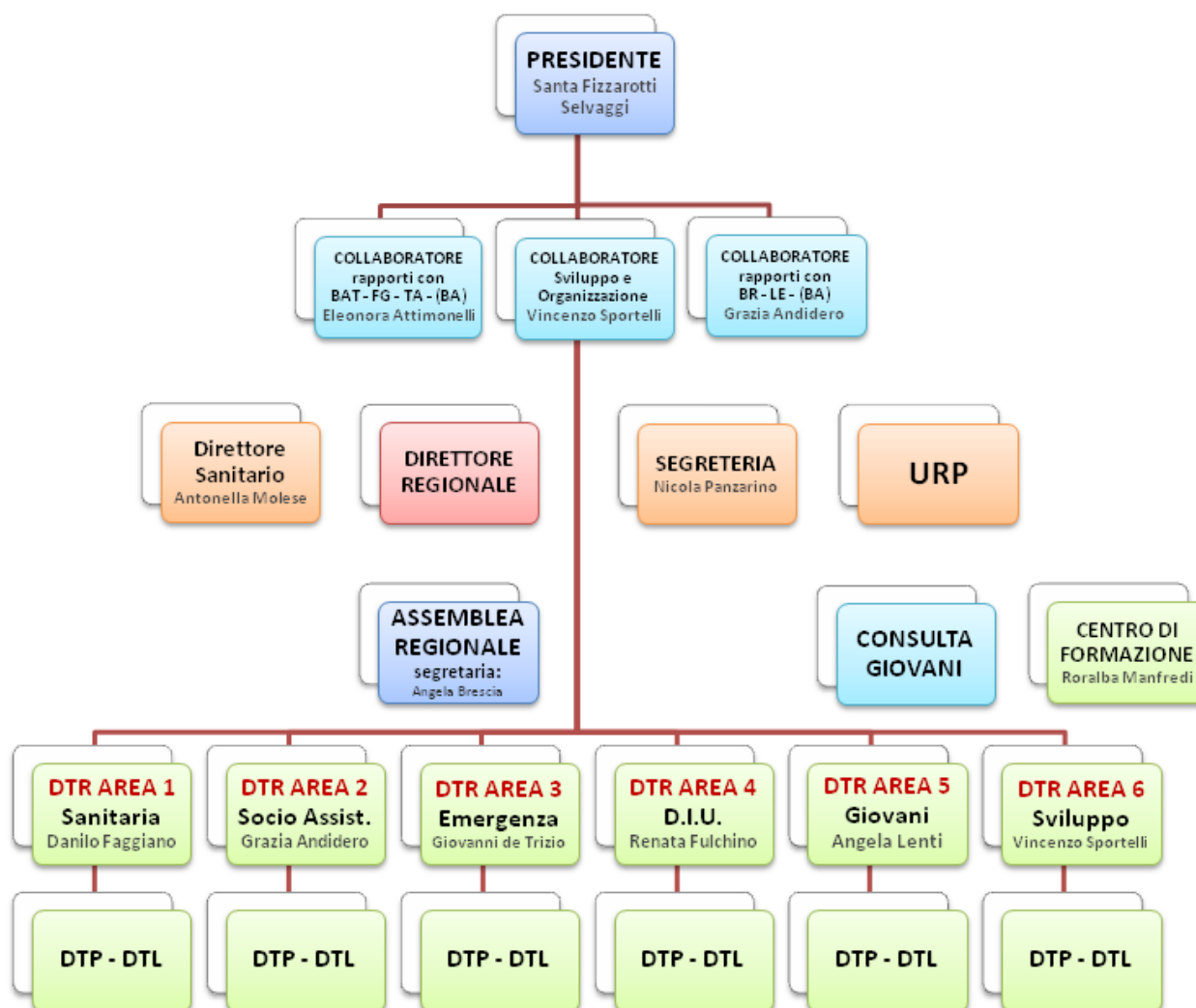
## ORGANIGRAMMA Regionale C.R.I. Puglia





Croce Rossa Italiana

## GOVERNANCE C.R.I. - Puglia



**Presidente C.R.I.**

*Santa FIZZAROTTI SELVAGGI*

**Rapporti con le Province  
BA – BAT – FG – TA**

*Eleonora ATTIMONELLI*

**Rapporti con le Province  
BA – BR – LE**

*Grazia ANDIDERO*

**Sviluppo e Organizzazione**

*Vincenzo SPORTELLI*





Croce Rossa Italiana

**Delegato Tecnico Regionale**  
**Area 1 - SANITARIO**

*Danilo FAGGIANO*

**Delegato Tecnico Regionale**  
**Area 2 – Socio Assistenziale**

*Grazia ANDIDERO*

**Delegato Tecnico Regionale**  
**Area 3 – EMERGENZA**

*Giovanni DE TRIZIO*

**Delegato Tecnico Regionale**  
**Area 4 – Diritto Internazionale Umanitario**

*Renata FULCHINO*

**Delegato Tecnico Regionale**  
**Area 5 – Giovani**

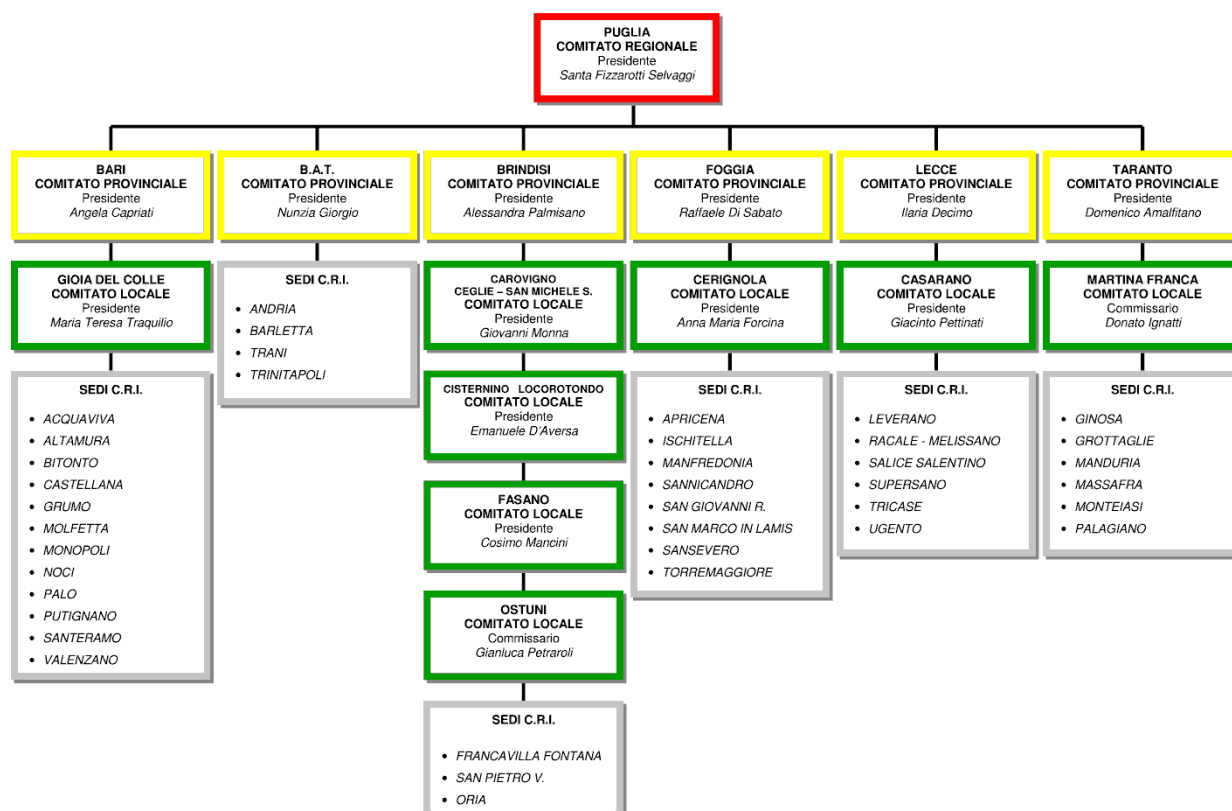
*Angela LENTI*

**Delegato Tecnico Regionale**  
**Area 6 – SVILUPPO**

*Vincenzo SPORTELLI*



## STRUTTURA TERRITORIALE





Croce Rossa Italiana

## STRATEGY 2020

# strategy2020



Gli Obiettivi strategici 2020 della Croce Rossa Italiana sono basati sull'analisi delle necessità e delle vulnerabilità delle comunità che quotidianamente serviamo e sono ispirati ai nostri Principi Fondamentali e ai Valori Umanitari.

Essi identificano le priorità umanitarie dell'Associazione, a tutti i livelli, e riflettono l'impegno di soci, volontari ed operatori CRI a prevenire e alleviare la sofferenza umana, contribuire al mantenimento e alla promozione della dignità umana e di una cultura della non violenza e della pace.

Formulati in linea con la **Strategia 2020 della Federazione Internazionale delle Società della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa**, essi forniscono, quindi, il quadro strategico di riferimento che guiderà l'azione della Croce Rossa Italiana verso il 2020.

1. Tuteliamo e proteggiamo la salute e la vita;
2. Favoriamo il supporto e l'inclusione sociale;
3. Prepariamo le comunità e diamo risposta a emergenze e disastri;
4. Disseminiamo il Diritto Internazionale Umanitario i Principi fondamentali ed i valori umani;
5. Promuoviamo attivamente lo sviluppo dei giovani ed una cultura della cittadinanza attiva;
6. Agiamo con una struttura capillare efficace e trasparente facendo tesoro dell'opera del volontariato;



Croce Rossa Italiana

## **AREA I - Area tutela e protezione della salute e della vita**

**Delegato Tecnico Regionale: Danilo FAGGIANO**

La C.R.I. pianifica ed implementa attività e progetti di assistenza sanitaria e di tutela e promozione della salute, volti alla prevenzione ed alla riduzione della vulnerabilità individuale e della comunità, incoraggiando l'adozione di misure sociali e comportamentali che determinino un buono stato di salute.

Lo sviluppo dell'individuo passa necessariamente anche attraverso la promozione della salute, intesa come uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale, che richiede quindi un approccio globale ed integrato all'individuo, basato sulla persona nel suo intero e nei diversi aspetti della sua vita.

*Costituiscono obiettivi specifici di quest'area:*

1. Migliorare lo stato di salute delle persone e delle comunità;
2. Proteggere la vita e fornire supporto socio-sanitario alle comunità;
3. Costruire comunità più sicure attraverso la promozione della salute;
4. Assicurare l'acquisizione di competenze da parte della comunità per proteggere la propria vita e quella degli altri;



Croce Rossa Italiana

## **AREA II - Area del supporto e l'inclusione sociale**

**Delegato Tecnico Regionale    Grazia ANDIDERO -**

La C.R.I. realizza un intervento volto a promuovere lo sviluppo dell'individuo, inteso come la possibilità per ciascuno di raggiungere il massimo delle proprie potenzialità, di vivere con dignità una vita produttiva e creativa, sulla base delle proprie necessità e scelte, adempiendo ai propri obblighi e realizzando i propri diritti.

Persegue questo obiettivo mediante la pianificazione e l'implementazione di attività e progetti volti a prevenire, mitigare e rispondere ai differenti meccanismi di esclusione sociale che, in quanto tali, precludono e/o ostacolano il pieno sviluppo degli individui e della comunità nel suo complesso.

Attraverso l'intervento, la C.R.I. contribuisce quindi alla costruzione di comunità più forti ed inclusive.

### *Costituiscono obiettivi specifici di quest'area*

1. Ridurre le cause di vulnerabilità individuali ed ambientali;
2. Contribuire alla costruzione di comunità più inclusive;
3. Promuovere e facilitare il pieno sviluppo dell'individuo.

Le attività svolte a livello REGIONALE/Provinciale

- Supporto SOCIALE e SOCIO ASSISTENZIALE
- Raccolta e distribuzione;
- Interventi di aiuti mirati;
- attività PSICOSOCIALI



Croce Rossa Italiana

## AREA III - Area della preparazione della comunità e della risposta a emergenze e disastri

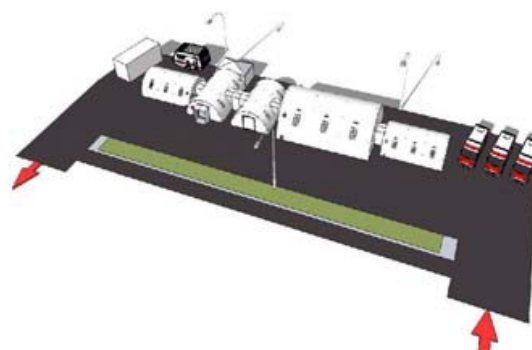
**Delegato Tecnico Regionale Giovanni DE TRIZIO -**

La Croce Rossa si adopera per garantire un'efficace e tempestiva risposta alle emergenze nazionali ed internazionali, attraverso la preparazione delle comunità e lo sviluppo di un meccanismo di risposta ai disastri altrettanto efficace e tempestivo basato sulla formazione e sulle capacità dei suoi volontari.

La gestione efficace delle emergenze e dei disastri inizia con la preparazione ad un'azione condotta da volontari e staff ben organizzati ed Addestrati, nonché con la pianificazione ed implementazione di attività volte a ridurre il rischio di disastri ed emergenze, anche incoraggiando l'adozione di misure comportamentali, ed a ridurre la vulnerabilità delle comunità.

E' bene sottolineare che in caso di disastro o di emergenza tutta la Croce Rossa risponde per far fronte all'emergenza: quindi non è corretto pensare che la protezione civile è una parte della Croce Rossa, mentre è forse più corretto affermare che la Croce Rossa, nella sua interezza, fa parte della protezione civile.

L'area strategica III ha il compito di assicurare che sia sempre ATTIVA una struttura organizzativa che si curi che in ogni momento sia possibile attivarsi per far fronte efficacemente ad una situazione straordinaria, grazie alla capacità di mobilitare prontamente tutte le risorse umane e materiali necessarie.





Croce Rossa Italiana

## LE RISORSE DEL COMITATO REGIONALE

Per poter svolgere in modo efficace e efficiente le proprie attività sul territorio, la Croce Rossa della *Puglia* dispone di ....

- *Mezzi di servizio*
- *Mezzi operativi speciali*
- *Il Posto Medico Avanzato*
- *Il Magazzino*
- *Le Radiocomunicazioni*
- *Volontari*
  - 4486 Volontari attivi*
  - 358 Infermiere Volontarie*
  - 697 appartenenti al Corpo Militare*
  - 497 Soci Ordinari*



Croce Rossa Italiana

## **AREA IV - Area della disseminazione del Diritto Internazionale Umanitario, dei Principi Fondamentali ed dei Valori Umanitari e della Cooperazione Internazionale**

**Delegato Tecnico Regionale Renata FULCHINO -**

La C.R.I. condivide con i membri del Movimento Internazionale il mandato istituzionale della disseminazione del *Diritto Internazionale Umanitario*, dei Principi Fondamentali e dei Valori Umanitari.

La C.R.I., in quanto **membro** del *Movimento Internazionale della Croce Rossa* e della Mezzaluna Rossa, gode del vantaggio comparativo di poter lavorare in rete con le altre Società Nazionali della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa, nonché con gli altri membri del Movimento Internazionale, al fine di migliorare l'intervento in favore dei vulnerabili. Coerentemente con il Principio Fondamentale di Universalità, la C.R.I. condivide conoscenze, esperienze e risorse con le altre Società Nazionali.

### **Costituiscono obiettivi specifici di quest'area**

1. Adempiere al mandato istituzionale della diffusione del Diritto Internazionale Umanitario, dei Principi Fondamentali e dei Valori Umanitari;
2. Sviluppare opportunità di collaborazione all'interno del Movimento Internazionale, coerentemente con il Principio Fondamentale di Universalità.



## AREA V - Area Gioventù

**Delegato Tecnico Regionale**     **Angela LENTI** –

In linea con la Strategia 2020, la Politica della Gioventù e le altre indicazioni della Federazione Internazionale, la C.R.I. realizza un intervento volto a promuovere lo sviluppo del giovane.

Contribuisce a sviluppare le capacità dei giovani affinché possano agire come *agenti di cambiamento* all'interno delle comunità, promuovendo una cultura della cittadinanza attiva.

Nel quadro della strategia complessiva della C.R.I., i Giovani volontari coordinano in prima persona i processi di pianificazione e gestione di attività e progetti che si caratterizzano per la metodologia della **peer-education**, basata su un approccio tra pari.

Nel perseguire questo obiettivo la C.R.I. promuove una cultura della partecipazione, favorendo quindi la partecipazione attiva dei Giovani volontari ai processi decisionali, riconoscendo il valore del dialogo e della collaborazione intergenerazionale nel raggiungimento della sua mission, la C.R.I. favorisce la partecipazione dei giovani volontari a tutte le attività dell'Associazione.

La C.R.I. riconosce il valore dello specifico contributo che la collaborazione tra Giovani di differenti Società Nazionali apporta alla sua azione volta alla partecipazione ed alla responsabilizzazione dei giovani.

Un documento, denominato **“Progetto Associativo della C.R.I. per la gioventù”** ed approvato dal Consiglio Direttivo Nazionale della C.R.I., traccia la strategia, i principi, le azioni e le peculiarità formative della gioventù dell'Associazione.

### Costituiscono obiettivi specifici di quest'area

1. Promuovere lo sviluppo della fascia giovane della popolazione e favorirne la partecipazione
2. Promuovere e educare alla cultura della cittadinanza attiva;

Le attività svolte a livello Regionale / Provinciale

- L'educazione alla salute e la promozione di stili di vita sani fra giovani;



Croce Rossa Italiana

- Progetto "IDEA: Igiene, Dieta, Educazione Alimentare" volto a sensibilizzare un corretto modello alimentare ed il sano stile di vita, inteso anche come corretta attività fisica;
- Campagna di Educazione alla sessualità e prevenzione delle Malattie Sessualmente Trasmissibili "**Impara l'ABC**" (**Abstinence, be faithful, Condom**)
- Il progetto "Climate in action" che si basa, in particolare, sull'educazione al rispetto dell'ambiente e delle risorse, da diffondere tra la popolazione e nelle scuole nonché sulla riduzione della vulnerabilità.

## AREA VI - Area sviluppo, comunicazione e promozione del volontariato

**Delegato Tecnico Regionale Vincenzo SPORTELLI -**

La C.R.I. riconosce il valore strategico della comunicazione, che permette di catalizzare l'attenzione pubblica sui bisogni delle persone vulnerabili, favorisce la riduzione delle cause della vulnerabilità, ne previene quelle future, e mobilita maggiori risorse per un'azione efficace.

Le attività che la C.R.I. svolge quotidianamente rappresentano un terreno sicuro per azioni costanti di diplomazia umanitaria volte a mantenere al centro dell'attenzione i bisogni umanitari delle persone che non hanno voce.

La costruzione di una Società Nazionale forte passa attraverso la capacità di *prevenire ed affrontare in modo efficace le vulnerabilità delle comunità*, nonché di garantire una crescita sostenibile, volta a garantire livelli sempre più elevati di efficacia, efficienza e integrità delle attività operative e dei processi di gestione, trasparenza e fiducia nei confronti dei beneficiari e di chi sostiene le attività, *nonché lo sviluppo della rete di Volontari*.

### Costituiscono obiettivi specifici di quest'area

1. Aumentare la capacità sostenibile della C.R.I. a livello locale e nazionale, di prevenire ed affrontare in modo efficace le vulnerabilità delle comunità;
2. Rafforzare la cultura del servizio volontario e della partecipazione attiva;
3. Assicurare una cultura di responsabilità trasparente nei confronti dei partner, delle Istituzioni e dei soggetti del terzo settore;
4. Mantenere i regolamenti ed i piani d'azione in linea con le raccomandazioni e decisioni internazionali;
5. adattare ogni azione all'evoluzione dei bisogni delle persone vulnerabili.
6. sviluppo organizzativo dell'associazione



Croce Rossa Italiana

- Rendere più efficaci e più efficienti le comunicazioni sia interne, rivolte ai soci della Croce Rossa, che esterne.
- Promuovere il volontariato attraverso campagne mirate per il reclutamento di nuovi, nonché la fidelizzazione dei soci attivi di Croce Rossa
- Lo sviluppo dei partenariati strategici
- La pianificazione e la progettazione dei servizi e la gestione
- Promuovere la trasparenza nelle scelte strategiche dell'ente sia tra i soci che verso l'esterno
- Promuovere ed implementare l'attività di fundraising;
- Monitorare le attività e i progetti in corso di implementazione, e, quindi, valutarne l'impatto.

AGIAMO CON UNA STRUTTURA CAPILLARE, EFFICACE E TRASPARENTE, FACENDO TESORO DELL'OPERA DEL VOLONTARIATO.

## **CENTRO DI FORMAZIONE**

**Prof. Rosalba MANFREDI** - [formazione@cri.puglia.it](mailto:formazione@cri.puglia.it)

Rientra, sicuramente, tra le priorità della Croce Rossa quella di avere personale sempre adeguatamente formato per le attività che dovrà svolgere.

Il Centro di Formazione C.R.I. Puglia si occupa sia della formazione interna, rivolta ai soci di Croce Rossa che della formazione verso l'esterno.

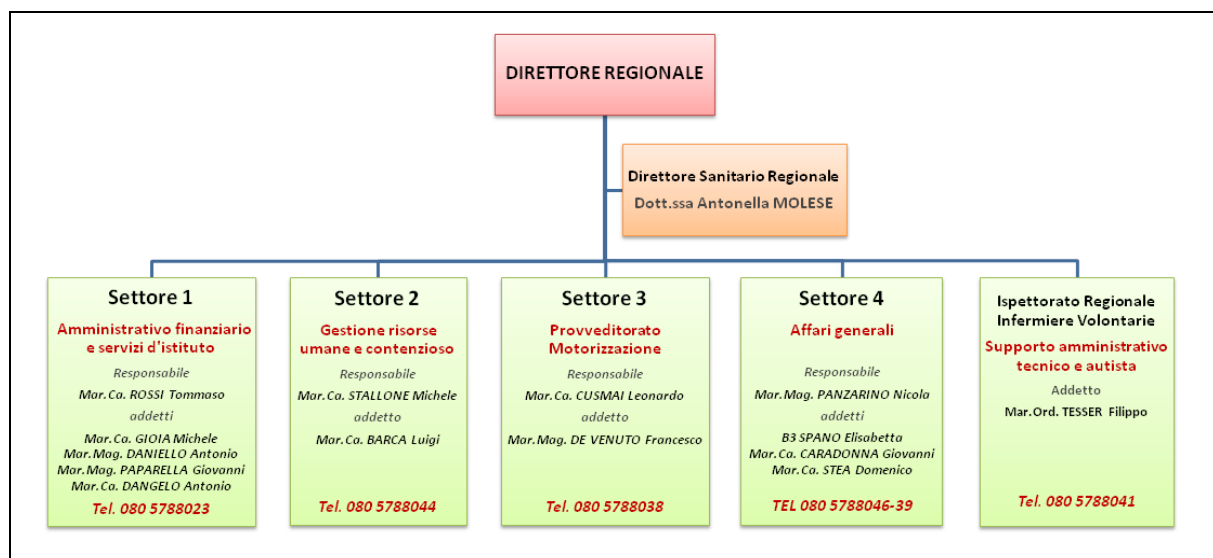
In tale ambito vengono organizzati, numerosi corsi di educazione sanitaria, di preparazione a SERVIZI ED ATTIVITA' SPECIALI e Squadre di pronto intervento quali:

- NBCR;
- OPSA (operatori polivalenti salvataggio in acqua)
- UC (Unità Cinofile)
- Patenti di Guida art. 138/05



Croce Rossa Italiana

## MANAGEMENT C.R.I. – Puglia



**Direttore C.R.I.**

**Direttore Sanitario C.R.I.**

Dott.ssa

Antonella MOLESE

**SETTORE 1** – 080 578.80.23

### Amministrativo Finanziario e Servizi di Istituto

**Responsabile**

**Mar.ca**

Tommaso ROSSI

**ADDETTI**

**Mar.Mag**

Antonio DANIELLO

**Mar.ca**

Antonio DANGELO

**Mar.ca**

Michele GIOIA

**Mar.Mag**

Giovanni PAPARELLA

**SETTORE 2** – Telefono 080 578.80.44

### Gestione Risorse Umane e Contenzioso

**Responsabile**

**Mar.ca**

Michele STALLONE

**ADDETTI**

**Mar.ca**

Luigi BARCA

**SETTORE 3** – Telefono 080 578.80.23



Croce Rossa Italiana

## **Provveditorato e Motorizzazione**

**Responsabile**

**Mar.ca**

*Leonardo CUSMAI*

**ADDETTI**

**Mar.Mag**

*Francesco DE VENUTO*

**SETTORE 4** – Telefono 080 578.80.46 - 39

## **Affari Generali**

**Responsabile**

**Mar.Mag**

*Nicola PANZARINO*

**ADDETTI**

**Mar.ca**

*Giovanni CARADONNA*

**B3**

*Elisabetta SPANO*

**Mar.ca**

*Giovanni STEA*

**Ispettorato Regionale IIVV** – Telefono 080 578.80.41

## **Supporto Amministrativo Tecnico**



Croce Rossa Italiana

## **DOVE TROVARCI in Puglia**

### **BARI**

#### **Comitato Provinciale di BARI**

Indirizzo Piazza Mercantile, 47 - 70122 - BARI  
Centralino 080 578.80.11  
Fax 080 578.80.27  
Email cp.bari@cri.it

#### **Comitato Locale di GIOIA DEL COLLE**

Indirizzo Via Giovanni XXIII, 104 - 70023 - GIOIA DEL COLLE (BA)  
Telefono 080 343.45.74  
Fax 080 343.45.74  
Email cl.gioiadelcolle@cri.it; cl.gioiadelcolle@pec.cri.it

### **BAT**

#### **Comitato Provinciale di BARLETTA-ANDRIA-TRANI**

Indirizzo Via Oberdan, 4- 76123 - BARLETTA  
Telefono 0883 55.20.01  
Fax 0883 55.20.01  
Email cp.barletta@cri.it - cp.barlettaandriatrani@cert.cri.it

### **FOGGIA**

#### **Comitato Provinciale di FOGGIA**

Indirizzo Via Cimaglia, 6 - 71100 - FOGGIA  
Telefono 0881 72.17.30  
Fax 0881 77.34.70  
Email cp.foggia@cri.it; cp.foggia@cert.cri.it



Croce Rossa Italiana

### **Comitato Locale di CERIGNOLA**

Indirizzo Via Nizza, 28-30-32 - 71042 - CERIGNOLA  
Telefono 0885 41.61.67  
Fax 0885 41.61.67  
Email cl.cerignola@cri.it; cl.cerignola@pec.cri.it

## **BRINDISI**

### **Comitato Provinciale di BRINDISI**

Indirizzo Via Nazario Sauro, 12 - 72100 - BRINDISI  
Telefono 0831 56.20.78  
Fax 0831 56.20.90  
Email cp.brindisi@cri.it; cp.brindisi@cert.cri.it

### **Comitato Locale di CAROVIGNO**

Indirizzo C.so Vittorio Emanuele 18 - 72012 - CAROVIGNO  
Telefono 0831/990724  
Fax 0831/995042  
Email cl.carovigno@cri.it; cl.carovigno@cert.cri.it

### **Comitato Locale di CISTERNINO**

Indirizzo Via Cappuccini n.27 - 72014 - CISTERNINO  
Telefono  
Fax  
Email cl.cisternino@cert.cri.it; cl.cisternino@cri.it

### **Comitato Locale di FASANO**

Indirizzo Piazzale Plebiscito, 4 - 72015 - FASANO  
Telefono 080/4414677  
Fax 080/4414677  
Email cl.fasano@cri.it; cl.fasano@pec.cri.it

### **Comitato Locale di OSTUNI**

Indirizzo Via Rossetti, 27 - 72017 - OSTUNI  
Telefono 0831/302381  
Fax 0831/302381





Croce Rossa Italiana

## **LECCE**

### **Comitato Provinciale di LECCE**

Indirizzo Viale Università, 33 - 73100 - LECCE  
Telefono 0832 30.80.18  
Fax 0832 30.80.18  
Email cp.lecce@cri.it; cp.lecce@cert.cri.it

### **Comitato Locale di CASARANO**

Indirizzo Via De Matteis c/o Fondazione Filograna - 73042 - CASARANO  
Telefono 0833 50.18.15  
Fax 0833 50.18.15  
Email cl.casarano@cri.it; cl.casarano@cert.cri.it

## **TARANTO**

### **Comitato Provinciale di TARANTO**

Indirizzo Via Viola, 12 - 74100 - TARANTO  
Telefono 099 45.26.688  
Fax 099 45.26.688  
Email cp.taranto@cert.cri.it

### **Comitato Locale di MARTINA FRANCA**

Indirizzo Viale Europa, 88 - 74015 - MARTINA FRANCA  
Telefono 080 48.09.400  
Fax 080 48.09.400

## CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è la descrizione ai cittadini dei servizi, offerti e del relativo livello qualitativo atteso; altresì descrive le modalità di fruizione dei servizi stessi, di accesso agli atti, dell'organizzazione territoriale.

La Carta dei Servizi, come strumento esplicativo, è stata introdotta nel gennaio del 1994, con la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (D.P.C.M. 27 gen.1994) ed ha avuto un ruolo di rilievo nella riforma della Pubblica Amministrazione (Legge n. 59/1997 art.17); ha trovato un'ulteriore conferma in materia di servizi sociali, nella Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali (Legge n. 328/2000 art.13).

## Diritti dei Cittadini

- Ricevere risposta alle richieste fatte con garbo e professionalità.
- Ricevere tutte le informazioni relative ai servizi erogati, alle modalità di accesso, agli eventuali costi da sostenere.
- Rispetto della propria intimità e riservatezza durante i servizi
- Rispetto dei tempi e degli orari programmati e richiesti per l'espletamento di un servizio.
- Diritto a presentare un reclamo.

## Doveri dei Cittadini

- Fornire la massima collaborazione e correttezza nei confronti del personale in servizio e degli altri operatori sanitari.
- Impegnarsi per adeguare i propri comportamenti alle indicazioni fornite dal personale sanitario in servizio di istituto.
- Rispettare le regole in vigore, le attrezzature e gli arredi che si trovano in dotazione sui mezzi della C.R.I.
- Rispettare le regole di buona educazione nei rapporti con il personale e con altre eventuali persone.
- Rispettare il divieto di fumare.

## **CODICE ETICO E DI BUONA CONDOTTA**

**La Croce Rossa italiana Comitato Regionale Puglia, fa integralmente suo il Codice Etico Nazionale della Croce Rossa ed accettandolo si impegna a diffonderlo e farlo rispettare da tutti i Volontari CRI della Regione.**

Il Codice etico e di condotta della Croce Rossa Italiana, entrato in vigore l'11 novembre 2010, si prefigge di fornire un quadro di riferimento che guidi il personale dipendente, i soci ed i volontari nella corretta applicazione dei Principi Fondamentali e dei Valori del Movimento Internazionale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa, riaffermando al contempo i diritti e le responsabilità di tutti gli appartenenti alla Croce Rossa Italiana e le responsabilità dell'Associazione nei loro confronti.

Esso costituisce, in primo luogo, un elemento di garanzia per le persone che serviamo ogni giorno.

Conformando i nostri comportamenti al Codice, assicuriamo alle persone vulnerabili così come ai nostri partner e donatori, un'azione sempre coerente e rispettosa dei Principi Fondamentali così come dei Valori del Movimento Internazionale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa.

Il rispetto dell'integrità e la promozione della trasparenza nei processi interni, la prevenzione di attività illegittime nonché il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'azione volta al soddisfacimento dei bisogni delle comunità in cui la Croce Rossa Italiana opera per tramite dei suoi soci, volontari e dipendenti fa di noi uno strumento umanitario di eccellenza, che mantiene la Persona al centro della nostra attenzione.

I principi basilari di 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 sono tutti elementi che muovono ininterrottamente l'attività e il comportamento dei Volontari.

L'adozione del Codice etico e di condotta si pone in linea con la Strategia 2020 della Federazione Internazionale che incoraggia le Società Nazionali a porre in essere azioni e a dotarsi di strumenti che valorizzino il volontariato e garantiscano il rispetto dell'integrità e la promozione della trasparenza nei processi interni.

## I COMPITI

Lo Statuto definisce i compiti dell'Associazione sia in tempo di guerra che in pace.

Per quanto concerne i compiti in caso di conflitto armato, la Croce Rossa Italiana, in conformità alle Convenzioni di Ginevra ed ai loro Protocolli aggiuntivi del '77, **"partecipa allo sgombero ed alla cura dei feriti e dei malati di guerra nonché alle vittime dei conflitti armati, allo svolgimento dei compiti di carattere sanitario e assistenziale connessi all'attività di difesa civile, a disimpegnare il servizio di ricerca e di assistenza dei prigionieri di guerra, degli internati, dei dispersi, dei profughi, dei deportati e rifugiati"**.

Sono invece compiti in tempo di pace:

- organizzare e svolgere servizio di assistenza socio sanitario in favore di popolazioni nazionali e straniere nelle occasioni di calamità e nelle situazioni di emergenza sia interne che internazionali e svolgere i compiti di struttura operativa nazionale di protezione civile;
- concorrere, attraverso lo strumento della convenzione, ad organizzare ed effettuare con propria organizzazione il servizio di pronto soccorso e trasporto infermi in ambito internazionale, nazionale, regionale e locale;
- concorrere al raggiungimento delle finalità ed all'adempimento dei compiti del Servizio sanitario nazionale con il proprio personale sia volontario sia di ruolo nonché con personale comandato o assegnato a svolgere, altresì, attività e servizi sanitari e socio-assistenziali per conto dello Stato, delle regioni e degli altri enti pubblici e privati, attraverso la stipula di apposite convenzioni;
- promuovere la donazione del sangue, organizzare i donatori volontari, collaborare con le proprie strutture alle attività trasfusionali del Servizio sanitario nazionale, anche costituendo idonee scorte di sangue e di emoderivati;
- collaborare con le Forze Armate per il servizio di assistenza sanitaria;
- promuovere la partecipazione dei giovani alle attività di Croce Rossa;
- diffondere tra i giovanissimi, anche in ambiente scolastico ed in collaborazione con le autorità scolastiche, i principi, le finalità e gli ideali della Croce Rossa;
- diffondere e promuovere i principi umanitari che caratterizzano l'istituzione della Croce Rossa Internazionale.



Croce Rossa Italiana

All'Associazione, mediante l'art. 3 dello Statuto, viene riconosciuta, inoltre, la possibilità di essere delegata, mediante convenzione, a gestire con la propria organizzazione il servizio di pronto soccorso nelle autostrade, nei porti e negli aeroporti dell'intero territorio nazionale; essa può essere delegata, inoltre, mediante concessione dallo Stato, **dalle regioni e da enti pubblici allo svolgimento di altri compiti.**

## NORME DI COMPORTAMENTO

La nostra Associazione oltre allo statuto ed al codice etico, adotta un regolamento interno che contiene indicazioni organizzative utili alla buona gestione.

In particolare :

- Tutti i soci sono tenuti a mantenere un contegno corretto, a indossare durante il servizio la divisa in modo decoroso, nonché a comportarsi in modo da non creare pregiudizio alcuno nei riguardi dell'Associazione o di terzi.
- I soci in turno sono tenuti a svolgere le mansioni affidate loro.
- Tutti i soci sono liberi di discutere ed esprimere le proprie opinioni, purché non danneggino la vita associativa, il buon nome dell'Associazione o quello dei suoi componenti nel rispetto dei regolamenti e del codice etico.

È fatto divieto ai soci:

- Di iniziare o lasciarsi coinvolgere in qualsiasi discussione durante il servizio; qualora insorgessero divergenze o vi fossero reclami e proteste, gli interessati dovranno inoltrare un rapporto con specificazione dell'accaduto al Consiglio di Presidenza;
- Di suggerire l'uso di farmaci e di eseguire prestazioni mediche e/o paramediche (salvo i casi in cui la professione del Socio lo consenta); di svolgere attività politica di partito all'interno dell'Associazione; di dare informazioni di qualunque natura sui servizi e sugli altri soci a chi non appartiene all'Associazione; fanno ovviamente eccezione le informazioni eventualmente richieste dalle Forze dell'Ordine;
- Di ricevere compensi personali per servizi effettuati.

Con lettera motivata e firmata ogni socio può avanzare al Consiglio di Presidenza proposte e critiche.

Per quanto la Croce Rossa Italiana si poggia su dei valori fondamentali e su una volontà inesauribile di amicizia, fraternità e di generosità, essa per la sua ampiezza, impone però un regolamento preciso, un senso della gerarchia ed un'organizzazione aperta alla partecipazione dei suoi membri.

## ATTIVITÀ

Le attività che la Croce Rossa Italiana Comitato Regionale Puglia realizza sul territorio regionale, sono svolte tramite ed in collaborazione con i Comitati Locali e le sedi territoriali coprendo integralmente gli ambiti di competenza dei sei obiettivi strategici.

(Attività di assistenza sanitaria di urgenza ed emergenza - Attività di assistenza sanitaria alle manifestazioni sportive, turistiche, culturali e grandi eventi - Attività di salvataggio in acqua - Collaborazione con centri emo-trasfusionali e CRT Centro regionale Trapianti e promozione della donazione di sangue, organi e tessuti - Attività di trasporto infermi - Attività sociale e assistenziale in collaborazione con i servizi sociali dei comuni - Distribuzione generi alimentari e di conforto alle famiglie in stato di necessità - Trasporti per protetti e infermi - Attività sociale all'interno di Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona - Attività di promozione del volontariato tra i giovani attraverso campi - gioco - Attività internazionale con la realizzazione di progetti umanitari - Giornate interattive sulla disostruzione pediatrica e sulle manovre salvavita - Corsi di formazione alla popolazione ed ai lavoratori su primo soccorso e sicurezza sui luoghi di lavoro - Attività di Protezione civile - CRI in bici - Attività presso mense per indigenti e assistenza a profughi - Assistenza presso i CARA - Attività presso Case di riposo - Unità di strada - Progetto Presidium VIII - Trucco e simulazione - Sportello ascolto aiuto - Attività rivolta alle persone con dipendenze da sostanze - Attività psicosociali e clownerie (anche in case di riposo) - Diffusione DIU DIRITTO INTERNAZIONALE UMANITARIO - Diffusione della Storia della Medicina e della Croce Rossa - Educazione alla salute, stili di vita sani fra i giovani, sicurezza stradale - Recupero devianze giovanili - Supporto al Pronto Soccorso - Gestione e supporto a Grandi eventi - Attività di Soccorso Speciale - Organizzare e gestire servizi sociali ed assistenziali, anche domiciliari, per il sostegno a cittadini anziani, disabili e comunque in condizioni, anche temporanee, di difficoltà, in collaborazione con le istituzioni pubbliche, ma anche in forma diretta, con progetti specifici e personalizzati)

**Il Comitato Regionale CRI Puglia**, in particolare, avendo l'obiettivo di creare una strategia comune sul territorio per lo svolgimento delle attività e la gestione dei servizi in risposta alle esigenze della popolazione, propone all'interno della programmazione

- la creazione di un sistema gestionale unico;
- nuove campagne di reclutamento di Volontari;



Croce Rossa Italiana

- sviluppo ed aggiornamento delle linee guida delle attività e della formazione;
- sviluppo delle sedi territoriali e dei Comitati;
- standardizzazione della modulistica e semplificazione amministrativa con il supporto di nuove tecnologie;
- aggiornamento del censimento di qualifiche, attività e mezzi;
- realizzazione di moduli regionali di protezione civile;
- realizzazione rete regionale del Trasporto Infermi;
- gestione soci e relative tessere;
- riattivazione distaccamento Ufficio Ricerche;
- centro studi DIU;
- cultori Storia della CRI;
- progetto FULL-D Manovre Salvavita;
- costante aggiornamento dei siti web del Comitato Regionale con notizie, attività e informazioni dei Comitati Locali e delle sedi territoriali di tutto il territorio regionale;
- aggiornamento dei volontari sulla nuova riforma CRI;
- creazione di una rete e di partenariati strategici con Enti e Associazioni presenti sul territorio Regionale;
- dialogo con Enti, Istituzioni ed Associazioni per l'attivazione di una "rete interistituzionale";
- raduno regionale dei Volontari CRI;
- protocollo di intesa con la Facoltà di Medicina dell'Università di Foggia;
- protocollo di intesa e collaborazione con CRT Centro Regionale Trapianti per la diffusione della cultura della donazione di sangue, organi, cellule e per la formazione del Volontario;
- collaborazione con l'Università di Bari, cattedra di Psicologia Generale diretta dalla Prof.ssa Maria Sinatra;
- collaborazione e dialogo con FF.AA. Forze Armate e di Polizia, Regione Puglia ed altre istituzioni;
- accordo con Ente Fiera del Levante;
- partenariato strategico con Grecia e Albania;
- collaborazione con AGESCI Regionale;
- accordi con Università Pugliesi;
- promozione, reclutamento e fidelizzazione soci;
- collaborazione con CSV Centro Sviluppo del Volontariato;





Croce Rossa Italiana

- accordo con SEAP Aeroporti di Puglia;
- attivazione di un TAXI SOCIO-SANITARIO da mettere a disposizione dei Comitati Locali della Regione Puglia con il contributo della Cassa di Risparmio;
- apertura verso i Paesi del Mediterraneo, come la Grecia, per uno scambio di esperienze;
- istituzione di un Centro Studi ed Osservatorio Regionale per i diritti umani;
- sviluppo dell'advocacy CRI;
- corsi di Manovre Salvavita in collaborazione con Banca Popolare;
- attività di fundraising;
- sviluppo di collaborazioni con Fondazioni, Banche, Aziende e altre realtà strategiche per la diffusione dei Principi e per l'attività di formazione e fundraising;
- attività di formazione:
  - corsi specifici per i volontari sulla cultura della donazione di sangue, organi e cellule;
  - corsi per Monitori Primo Soccorso; istruttori Full D; conferenze sulla donazione di sangue, organi e tessuti; corsi di simulazione e trucco per la formazione del Primo Soccorso; Direttori TSSA; corsi per Operatori Socio Assistenziali; corso su Angolature Identitarie (comunicazione nel sociale); operatori del sorriso; corso per assistenti familiari; corsi di protezione civile; NBCR; radiocomunicazioni; NORE Ristorazione in emergenza; corsi sulle attività speciali; conferenze e convegni DIU; tutela dell'emblema di Croce Rossa; corsi per cultori di Storia della CRI; seminari sulla Strategia 2020; formazione operatori; seminari per quadri dirigenti; addetti stampa e cerimoniale CRI; formazione sul fundraising; corso per responsabili e coadiutori Motorizzazione CRI e per istruttori di Guida.



Croce Rossa Italiana

## FORMAZIONE

L'azione dei Volontari C.R.I. presuppone un intervento a monte, volto ad assicurare professionalità a qualsiasi tipo di servizio reso all'interno ed all'esterno. La formazione è strumentale alla crescita qualitativa del servizio reso, alla maturazione del Volontario ed allo sviluppo dell'Associazione.

La C.R.I. organizza corsi di formazione e di specializzazione sulle attività, caratterizzati da qualità, professionalità e funzionalità alle iniziative ed ai progetti organizzati ai vari livelli. I relativi regolamenti sono approvati dal Consiglio Direttivo Nazionale della C.R.I. Ogni Volontario C.R.I. ha il diritto di prendere parte ai corsi di formazione e di specializzazione organizzati, in ragione del suo impegno nell'attività, della disponibilità a seguire, al termine dell'evento, le iniziative ed i progetti attivi nel proprio Comitato C.R.I., nonché nel rispetto delle proprie inclinazioni personali.

L'accesso alla C.R.I. è permesso a chiunque senza discriminazione dovuta a sesso, razza, età, salute, orientamento sessuale, credo politico o fede religiosa o altre condizioni personali. È compito di ogni Comitato C.R.I. rimuovere gli ostacoli di natura fisica, economica, sociale e culturale che possano essere frapposti all'accesso all'Associazione.

Per diventare Volontario C.R.I. occorre frequentare un corso di formazione ed essere in possesso dei seguenti requisiti:

- esprimere la volontà di aderire ai Principi Fondamentali del Movimento Internazionale della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa;
- 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;
- non essere stato condannato, con sentenza passata in giudicato, per uno dei reati comportanti la destituzione dai pubblici uffici;
- 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;
- compimento dei quattordici anni d'età e se minorenni è richiesta l'autorizzazione dei genitori o di chi esercita la tutela;
- pagamento della quota di socio ordinario.



Croce Rossa Italiana

Il corso di formazione deve porre l'aspirante Volontario C.R.I. in condizione di conoscere le sue responsabilità all'interno del Movimento, nonché le principali attività svolte dalla Croce Rossa a carattere internazionale, nazionale e locale.

Superata la verifica finale del corso di formazione di base, 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. e con il personale dipendente, al fine di creare quel legame di fiducia e rispetto che è alla base di ogni associazione.

Il Volontario C.R.I. 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. I corsi d'accesso vengono organizzati, con regolarità, presso tutte le sedi.

## FILOSOFIA ALLA BASE DELL'ATTIVITÀ

La Croce Rossa promuove il lavoro in team quale strumento di miglioramento degli interventi, sia dal punto di vista tecnico che organizzativo.

L'ambiente dove opera il volontario e il dipendente è orientato a favorire la collaborazione e la responsabilizzazione singolo, con il fine di conseguire un risultato complessivo del gruppo. Il condividere metodologie e progetti garantisce all'utente la stabilità del servizio e la miglior risposta alla complessità dei diversi interventi.

L'idea che sosteniamo è quella che sia necessaria combinazione di competenze e sviluppo di polifunzionalità per raggiungere obiettivi di qualità, che il singolo da solo non potrebbe ottenere. Il lavoro in team, in sintesi: "vuole permettere agli operatori di sviluppare condivisione e maggior sicurezza, sostenendoli nelle difficoltà degli interventi e favorire la comunicazione e condivisione di saperi".

La filosofia alla base dell'attività è data dal miglioramento della qualità delle prestazioni erogate, dei servizi proposti e dell'attività svolta agendo su tre direttrici:

- **miglioramento tecnologico**, ottenuto anche reinvestendo parte delle economie derivate dalla riduzione dei costi a seguito di eliminazione di sprechi e inefficienze e da razionalizzazione degli acquisti di beni e servizi;
- **miglioramento delle prestazioni del personale**, ottenuto sia con processi di formazione continua che migliorino le conoscenze professionali dei dipendenti/volontari, sia sviluppando una politica di gestione del personale consistente nella valorizzazione delle potenzialità, nel riconoscimento dei meriti, nella corretta correlazione tra mansioni effettive e qualifica, in modo che il personale, motivato e collaborativo, si rapporti con gli utenti nel migliore modo possibile, instaurando un clima di fiducia e dando sollievo a persone bisognose di rassicurazione
- **metodi per misurare e confrontare la performance raggiunta dalla Croce Rossa in rapporto agli obiettivi fissati** e alla nostra missione.

## URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

Il Comitato Regionale CRI Puglia può essere contattato presso i recapiti della sede amministrativa (vedi pag. 7).

Inoltre presso il Comitato Centrale della Croce Rossa Italiana in Roma è attivo l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) contattabile all'indirizzo web [www.cri.it/urp](http://www.cri.it/urp), numero verde 800166666, mail [urp@cri.it](mailto:urp@cri.it), fax 06.42012525;

fornisce informazioni generali sull'Ente, le sue finalità e le attività principali.

L'URP inoltre raccoglie reclami, elogi, segnalazioni di problemi, disagi e disservizi, da parte dei cittadini, in adempimento al Regolamento per la gestione dei reclami dell'utenza della CRI, che ugualmente si trova all'indirizzo web sopra indicati.

## PRIVACY

Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e le successive definiscono che chiunque ha diritto alla protezione dei dati personali che lo riguardano e garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali.

I dati personali, oggetto di trattamento, sono custoditi e controllati in modo da ridurre al minimo, mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati stessi, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

E' possibile sapere: l'autore del trattamento, come e con quali fini avviene il trattamento, i soggetti a cui detti dati possono essere ceduti.

L'interessato ha facoltà di verificare che i propri dati detenuti da terzi corrispondano al vero in virtù del diritto di accesso, potendo altresì richiedere l'aggiornamento o la cancellazione a seconda dei casi. Nel caso in cui si accorga che gli stessi sono trattati in maniera difforme dalla legge, l'interessato può chiederne la cancellazione o il blocco.



Croce Rossa Italiana

## **Modalità di verifica della qualità dei servizi**

Il Comitato Regionale CRI Puglia, rende disponibili informazioni riguardanti i servizi che eroga e le iniziative che produce, mettendo a disposizione strumenti per l'ascolto dell'utente, per il miglioramento continuo dell'organizzazione ed aggiorna periodicamente la carta dei servizi includendo i progetti, le attività, le notizie e l'offerta dei servizi dei Comitati Locali della Regione.

Carta servizi Comitato Regionale CRI Puglia – Dicembre 2013 – rev. 1