

# CARTA DEI SERVIZI E DELLE ATTIVITA'

## Introduzione

Sulla base di quanto previsto dallo Statuto dell'Associazione (art. 24.3), il Consiglio Direttivo predispone la **Carta dei Servizi del Comitato CRI** portandola all'approvazione dell'Assemblea dei Soci. La Carta dei Servizi è un **patto tra la CRI e i cittadini** attraverso il quale il Comitato si impegna formalmente sui servizi da erogare al cittadino ed alla collettività e sulla loro qualità.

È allo stesso tempo uno strumento di tutela del cittadino rispetto ai diritti di cittadinanza e un accordo di collaborazione tra chi svolge un servizio di pubblica utilità ed i cittadini, per il miglioramento della qualità dei servizi resi.

La Carta definisce, in modo chiaro e comprensibile, i servizi offerti, le modalità di accesso agli stessi e gli **standard di qualità** con cui sono erogati. La qualità sarà verificata con strumenti di valutazione che vanno dalle relazioni annuali, alle indagini sulla soddisfazione dei cittadini. In quest'ottica, la verifica è uno strumento importantissimo, che induce una partecipazione attiva dell'utente al processo assistenziale, in modo che diventi lui stesso erogatore di assistenza, sempre più tesa al miglioramento, alla ricerca della massima qualità possibile, grazie all'interazione CR-Utente. Nel predisporre la Carta dei Servizi si è adottata la nomenclatura impiegata dal Comitato Nazionale.

## Chi Siamo

La Croce Rossa, fedele all'impegno del suo fondatore Henry Dunant, *"placare tutte le sofferenze umane senza distinzione di nazionalità, di razza, di religione di condizione sociale o di appartenenza politica"*, è in Italia un'Associazione di Volontariato, ha per scopo l'assistenza sanitaria e sociale sia in tempo di pace che in tempo di conflitto. L'Associazione è posta sotto l'alto patronato del Presidente della Repubblica. La CRI fa parte del Movimento Internazionale della Croce Rossa.

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.

## La nostra Storia

Il gruppo di Volontari del Soccorso della Croce Rossa è stato istituito sul territorio bagnarese con la determina dell'Ispettore Nazionale dei Volontari del Soccorso n. 9 del **21 gennaio 2008**. Dal 2008 al al 2018, la locale sede afferiva al Comitato Provinciale CRI di Reggio Calabria. Successivamente, con atto del Presidente Regionale n. 23 del 4 aprile 2018 è stata assegnata al Comitato CRI di Taurianova fino al passaggio con il Comitato di Gioia Tauro avvenuto con delibera del Consiglio Direttivo Nazionale n. 9 del 28/08/2019.

Il **22 luglio 2022**, con il Provvedimento del Consiglio Direttivo Nazionale n. 76, è stato costituito ufficialmente il Comitato CRI di Bagnara Calabria che ha come ambito di competenza territoriale il comune di **Bagnara Calabria**, comprensivo delle frazioni di **Ceramida, Pellegrina e Solano Inferiore**.

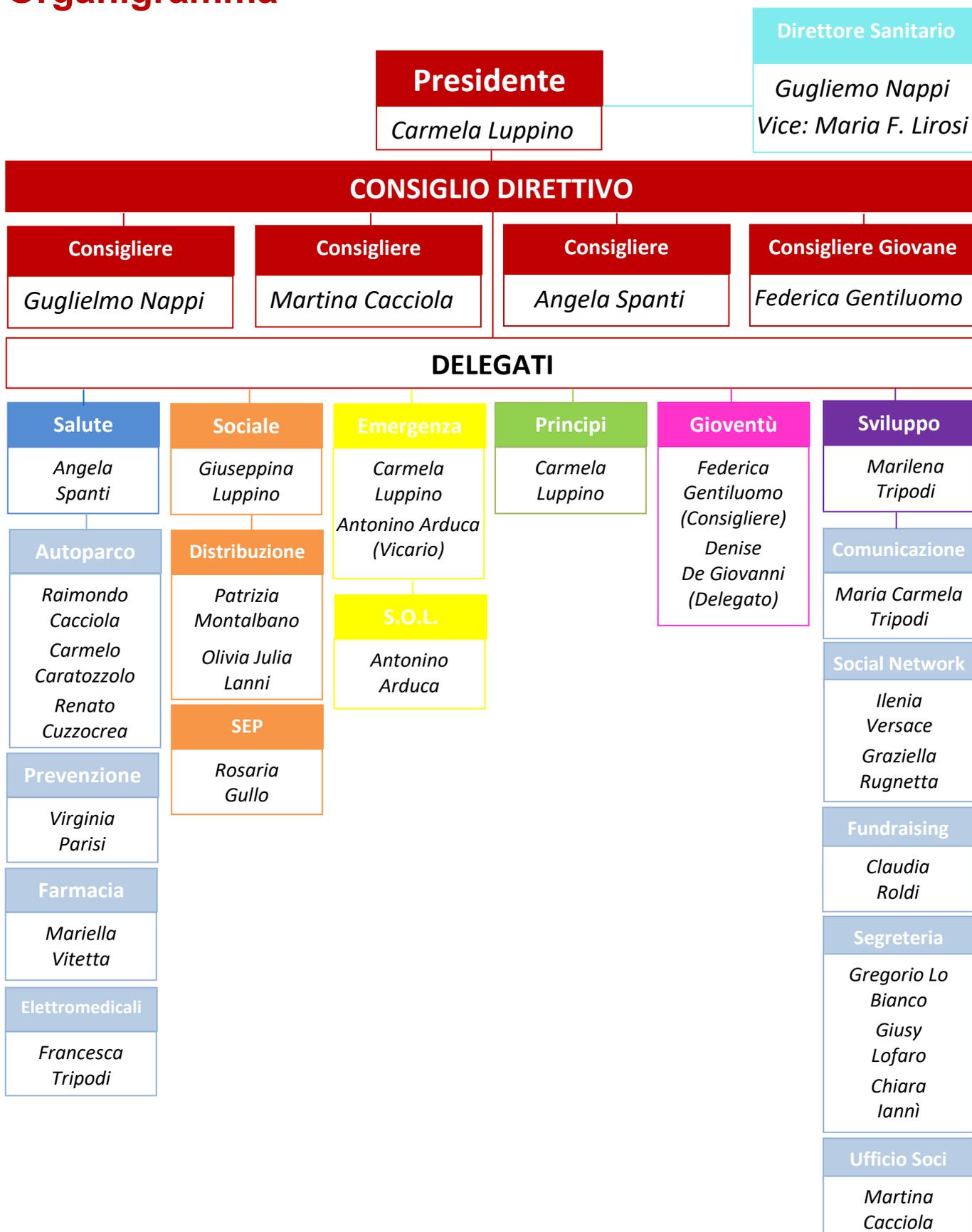
Il 12 agosto 2022, presso lo studio notarile della dott.ssa Rita Tripodi - sito in Sant'Eufemia d'Aspromonte, è stato registrato l'atto costitutivo e lo statuto dell'Associazione, al **numero 106.955 del Repertorio** e al **numero 32.506 della Raccolta** e, in data 25 agosto 2022 gli stessi sono stati registrati presso l'Agenzia delle Entrate di Palmi con il **numero 2626 serie 1T**.

L'8 novembre 2022, con Determina Dirigenziale Reg. Gen. N. 3368, il Comitato è stato iscritto all'**Albo Unico Metropolitano delle Associazioni** – Sezione Culturale ed il 14 febbraio 2023, con Determina Dirigenziale Reg. Gen. N. 391 alla sezione Civile.

Il 25 gennaio 2023, l'Associazione è stata iscritta all'**Albo Regionale del Volontariato di Protezione Civile** - Sezione Colonna Mobile Regionale, con Decreto Dirigenziale n. 1053.

L'11 aprile 2023, l'Associazione è stata iscritta al **Registro Unico Nazionale del Terzo Settore**, con Decreto Dirigenziale n. 5066.

# Organigramma



## La nostra Mission

Riteniamo che la mission principale del comitato della Croce Rossa di Bagnara Calabria sia quella di rappresentare un punto di riferimento per i cittadini, le istituzioni e le associazioni del territorio, ponendo al centro le esigenze dell'uomo, attraverso l'educazione, sin da giovani, di uno stile di vita sano e sicuro; la prevenzione dai rischi della salute e dalle catastrofi e calamità; l'assistenza verso coloro che si trovano in condizioni difficili e richiedono un nostro intervento.

In particolare, le parole chiavi che consentono di raggiungere la nostra mission sono:

- **SVILUPPO:** rafforzare il Comitato, renderlo più incisivo nella sua azione sul territorio, per rendere la C.R.I più forte e più capace nel rispondere ai bisogni dei cittadini.
- **PARTECIPAZIONE:** i Soci attivi della C.R.I sono protagonisti del loro presente e del futuro dell'Associazione, attraverso costanti momenti di confronto e condivisione delle scelte strategiche. Medesimo principio deve valere per coloro che usufruiscono dei nostri servizi, attraverso la creazione di strumenti di feedback che ci consentano di migliorare le nostre attività future.
- **CONDIVISIONE:** riteniamo che il Comitato, essendo un'entità al servizio del territorio, debba condividere la propria azione con le Associazioni e le Istituzioni del Territorio, affinché si possa lavorare collettivamente per un fine ed un obiettivo comune.
- **FORMAZIONE:** senza una formazione adeguata, non si hanno Volontari C.R.I che possano agire sul territorio in modo etico e professionale. Per questo, attraverso la nostra Task Force di Trainer, composta da personale altamente qualificato, proponiamo costantemente ai Soci ed ai cittadini programmi didattici rivolti ad aumentare la consapevolezza della salute, nonché ai fini di prevenzione.
- **SERVIZIO:** tutte le attività della Croce Rossa concorrono ad un'unica prospettiva, il benessere psico-fisico della persona.

## Principi Strategia 2030

1. **Organizzazione:** adempiere al mandato umanitario della Croce Rossa Italiana rafforzando le nostre capacità operative.
2. **Volontari:** responsabilizzare e coinvolgere in modo attivo nei processi decisionali a tutti i livelli i volontari e il personale.
3. **Principi e Valori:** promuovere e diffondere i principi fondamentali della Croce Rossa e

della Mezzaluna Rossa, i valori umanitari e il diritto internazionale umanitario.

4. **Salute:** tutelare e promuovere l'educazione universale alla salute e alla sicurezza delle persone.
5. **Inclusione sociale:** promuovere una cultura dell'inclusione sociale per un'integrazione attiva delle persone in situazione di vulnerabilità.
6. **Emergenze:** rispondere alle situazioni di crisi e di emergenza, aumentare la resilienza delle comunità, puntando sulla prevenzione e la preparazione in caso di calamità.
7. **Cooperazione:** cooperare attivamente con il movimento e le sue componenti, aumentando la presenza all'estero con progetti e azioni di intervento.

## I 7 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, Imparzialità, Neutralità, Indipendenza, Volontariato, Unità e Universalità*. Adottati nella 20<sup>a</sup> Conferenza Internazionale della Croce Rossa, svoltasi a Vienna nell'ottobre del 1965, i **Principi Fondamentali** sono garanti dell'azione del Movimento, ma anche della CRI e di ogni suo volontario e aderente.

UMANITÀ      HUMANITY      HUMANIDAD      HUMANITÉ

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 a livello internazionale che nazionale, per prevenire ed alleviare ovunque la sofferenza umana. Il suo scopo è quello di proteggere la vita e la salute e garantire il rispetto dell'essere umano. Esso promuove la comprensione reciproca, l'amicizia, la cooperazione e la pace duratura tra i popoli.

IMPARZIALITÀ      IMPARTIALITY      IMPARCIALIDAD      IMPARTIALITÉ

Il Movimento non fa alcuna distinzione di nazionalità, razza, credo religioso, classe o opinione politica. Si dedica esclusivamente ad alleviare le sofferenze degli individui, guidato soltanto dai loro bisogni e dando la precedenza ai casi più urgenti.

NEUTRALITÀ      NEUTRALITY      NEUTRALIDAD      NEUTRALITÉ

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    INDIPENDENCE    INDIPENDENCIA    INDÉPENDANCE

Il Movimento è indipendente. Le Società Nazionali, in quanto ausiliarie nelle attività umanitarie del loro governo e sottoposte alle leggi dei loro rispettivi paesi, devono tuttavia mantenere un'autonomia che permetta loro di operare in ogni momento in conformità ai principi del Movimento.

## VOLONTARIETÀ    VOLONTARY SERVICE    VOLONTARIADO    VOLONTARIAT

Il Movimento Internazionale della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa è un movimento volontario di soccorso che non è mosso dal desiderio di profitto.

## UNITÀ    UNITY    UNIDAD    UNITÉ

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 all'intero territorio nazionale.

## UNIVERSALITÀ    UNIVERSALITY    UNIVERSALIDAD    UNIVERSALITÉ

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 universale.

## **Il Codice Etico**

Oltre a ispirarci ai 7 Principi Fondamentali e ai Valori del Movimento Internazionale della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa, agiamo secondo quanto stabilito dal nostro codice etico. Esso costituisce non solo un quadro di riferimento per l'agire dei volontari e del personale dipendente, ma anche 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 e 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 e 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 e imparzialità, trasparenza e completa informazione, proporzionalità, assenza di abuso di potere, corretto utilizzo dei beni, prevenzione del conflitto d'interesse e lotta

alla corruzione sono tutti elementi che muovono ininterrottamente l'attività e il comportamento dei Volontari.

## Metodologia

Al fine della elaborazione del presente documento, è stata adottata una distinzione tra attività interne (rivolte a persone interne all'Associazione o propedeutiche allo svolgimento di attività verso l'esterno) e attività verso l'esterno (rivolte a persone esterne all'Associazione o alla comunità in generale). La Carta dei servizi e delle attività di Croce Rossa Italiana **comprende solo i servizi e le attività verso l'esterno erogati sul territorio comunale**. Ad ogni servizio o attività sono state inoltre assegnate una o più etichette riferite agli **obiettivi della Strategia 2018-2030**.

## Classificazione per modalità di effettuazione

- **Servizi alla persona (diretti):**  
servizi alla persona erogati in maniera puntuale e la cui attivazione può avvenire su richiesta del singolo a Croce Rossa.
- **Servizi alla persona (indiretti):**  
servizi e interventi di assistenza alla persona erogati per rispondere ai bisogni della comunità e la cui attivazione avviene indipendentemente dalla richiesta del singolo a Croce Rossa.
- **Corsi alla popolazione:**  
corsi rivolti a persone non appartenenti a Croce Rossa.
- **Campagne:**  
attività di informazione, sensibilizzazione e prevenzione dirette a gruppi di persone o alla popolazione; comprende eventi di piazza, interventi e percorsi educativi nelle scuole, interventi sui mass media e attraverso i social media, attività di coinvolgimento della popolazione, *advocacy* verso le istituzioni e gli *opinion leaders*.
- **Pianificazione e supporto in emergenza:**  
attività di pianificazione, coordinamento e logistica in ambito emergenza, in supporto alle funzioni della Croce Rossa, di Enti terzi o dello Stato. Sono propedeutiche ad altre attività volte a garantire la tutela e salvaguardia della comunità locale.

## Classificazione per ambito di intervento

- **Assistenza sanitaria:**  
attività e prestazioni sanitarie volte alla prevenzione e alla cura delle persone. Include il trasporto infermi e il trasporto sanitario in emergenza-urgenza.
- **Assistenza socio-sanitaria:**  
attività sociali e sanitarie volte a fornire una risposta integrata ai bisogni di cura e assistenza di persone in situazioni di vulnerabilità, con problemi di disabilità o di emarginazione condizionanti lo stato di salute.
- **Corsi alla popolazione:**  
corsi rivolti a persone non appartenenti a Croce Rossa.
- **Integrazione sociale:**  
attività di sostegno volte a favorire l'inserimento e il reinserimento nel sistema sociale di persone in condizioni di vulnerabilità ed emarginazione, tra cui persone migranti, persone senza dimora, persone con dipendenze, persone vittime di violenza.
- **Pianificazione e supporto in emergenza:**  
attività di pianificazione, coordinamento e logistica in ambito emergenza, in supporto alle funzioni della Croce Rossa, di Enti terzi o dello Stato. Sono propedeutiche ad altre attività volte a garantire la tutela e salvaguardia della comunità.
- **Programmi educativi, di informazione e sensibilizzazione:**  
attività volte all'educazione, informazione, sensibilizzazione e prevenzione dirette a gruppi di persone o alla popolazione; comprende campi e centri estivi o invernali, eventi di piazza, interventi e percorsi educativi nelle scuole, interventi sui mass media e attraverso i social media, attività di coinvolgimento della popolazione, *advocacy* verso le istituzioni e gli *opinion leaders*.
- **Supporto psicologico e psicosociale:**  
attività di sostegno volte a tutelare e promuovere il benessere psicologico e/o psicosociale e la salute mentale.
- **Supporto sociale:**  
attività volte a soddisfare i bisogni primari di persone in condizioni di vulnerabilità. Include la consegna e la distribuzione di generi di prima necessità (pacchi alimentari, farmaci, vestiario) e l'orientamento ai servizi del territorio.

## Legenda sigle per Strategia CRI 2018-2030

Salute	SA
Inclusione sociale	IS
Principi e valori	PV
Emergenza	E
Volontariato	V

## Servizi alla persona diretti

Denominazione	Codice e descrizione	Ambito di intervento	Obiettivi CRI
<b>Consegna farmaci a domicilio</b>	<b>CRI-001</b> Consegna presso il singolo domicilio di farmaci e/o presidi a persone che non sono nelle condizioni di poterli ritirare in autonomia. Il costo degli acquisti è a carico del beneficiario del servizio.	Supporto sociale	SA, IS, (E)
<b>Consegna spesa a domicilio</b>	<b>CRI-002</b> 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 costo degli acquisti è a carico del beneficiario del servizio.	Supporto sociale	IS
<b>Distribuzione di beni di prima necessità non alimentari</b>	<b>CRI-003</b> Distribuzione di beni di prima necessità non alimentari, tra cui ad esempio vestiario, prodotti per l'igiene personale e articoli di puericoltura.	Supporto sociale	IS, E
<b>Distribuzione di pacchi alimentari e buoni spesa</b>	<b>CRI-004</b> Distribuzione di pacchi alimentari e di buoni spesa/buoni pasto 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).	Supporto sociale	IS, (E)
<b>Informazione e orientamento</b>	<b>CRI-005</b> Servizio rivolto ai cittadini per orientare, informare e favorire la comunicazione con il sistema dei servizi territoriali inclusi i Comitati	Supporto sociale	SA, IS, (E)

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. Rientra in questa categoria il servizio informazioni del numero verde *CRI per le Persone*.

**CRI-006**

**Mediazione culturale**

Interventi atti a superare le barriere linguistiche e culturali con l'obiettivo di garantire l'accesso paritario ai servizi a persone con background migratorio.

Integrazione sociale

IS, (E)

**CRI-007**

**Restoring Family Links**

Attività rivolta alle persone al fine di rintracciare e ristabilire i contatti tra familiari separati contro la loro volontà. Comprende: prevenire le separazioni familiari (nei luoghi di transito e agli sbarchi; informativa sul diritto all'unità familiare; dialogo con attori istituzionali e umanitari; raccolta di messaggi *safe and well*); ristabilire e mantenere i legami familiari (ricerca e rintraccio di familiari sul territorio; consegna di messaggi di Croce Rossa); chiarire le sorti delle persone scomparse (facilitare le procedure di identificazione delle salme; supporto psicosociale alle famiglie delle vittime e loro accompagnamento); supporto alla riunificazione familiare (trasmissione di documentazione; dialogo con istituzioni e organizzazioni coinvolte nella procedura di ricongiungimento; valutazione dei bisogni delle famiglie).

Supporto sociale

IS, E

**CRI-008**

**Safe Points**

Punti di accesso fissi o mobili presso i quali le persone migranti possono ricevere ascolto, protezione e orientamento. Gli operatori forniscono informazioni utili per poter accedere ad altri servizi di Croce Rossa (inclusi quelli di distribuzione di beni di prima necessità), ai servizi socio-sanitari, amministrativi e legali del territorio, accompagnano gli utenti e li informano riguardo i propri diritti.

Assistenza socio-sanitaria

SA, IS

**CRI-009**

**Sportello Sociale**

Punto di accoglienza-ascolto, 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

Integrazione sociale

IS

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.

**CRI-010**

**Telecompagnia**

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

Supporto sociale

IS

**CRI-011**

**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.

Assistenza sanitaria

SA, (E)

**CRI-012**

**Trasporto sociale (diretto)**

Trasporto e accompagnamento con mezzi appositamente attrezzati e non, rivolto a persone con ridotta capacità motoria. Si intende "diretto" nel caso in cui il servizio sia organizzato in modo tale che l'attivazione possa avvenire su richiesta del singolo.

Assistenza socio-sanitaria

SA, IS

## Servizi alla persona indiretti

Denominazione	Codice e descrizione	Ambito di intervento	Obiettivi CRI
<b>Assistenza alle persone migranti presso i punti di sbarco</b>	<b>CRI-013</b> Assistenza socio-sanitaria alle persone migranti presso i punti di sbarco attraverso la distribuzione di generi di conforto, il supporto psicologico, la valutazione clinica ed eventuale attività di diagnosi/terapia.	Assistenza socio-sanitaria	SA, IS, E
<b>Assistenza sanitaria a eventi a rilevante impatto locale</b>	<b>CRI-014</b> Assistenza sanitaria 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.	Assistenza sanitaria	SA

**CRI-015**

**Assistenza sanitaria a piccoli eventi**

Assistenza sanitaria per 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.

Assistenza sanitaria

SA

**CRI-016**

**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 sanitaria

SA, E

**CRI-017**

**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").

Integrazione sociale

IS

**CRI-018**

**Attività ricreative di socializzazione**

Attività ricreative di socializzazione per minori e adulti svolte nel quotidiano o durante un'emergenza. Include le attività del progetto "8-13" per la promozione dello sviluppo delle funzioni cognitive e affettive nei minori (8-13 anni).

Supporto sociale

IS, E, V

**CRI-019**

**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.

Supporto sociale

E

**CRI-020**

**Trasporto sanitario in emergenza-urgenza**

Trasporto sanitario in emergenza su mezzi di soccorso appositamente adibiti per conto di Aziende Sanitarie all'interno dei servizi di Emergenza Territoriale 118 del Servizio Sanitario Nazionale.

Assistenza sanitaria

SA, E

## Corsi alla popolazione

**Denominazione**

**Codice e descrizione**

**Ambito di intervento**

**Obiettivi CRI**

<b>Corsi di primo soccorso</b>	<b>CRI-021</b> Corsi per il potenziamento delle competenze dei non professionisti in un contesto di primo soccorso. Include corsi di primo soccorso rivolti ad appartenenti alle Forze Armate.	Corsi alla popolazione	SA
<b>Corsi Manovre Salvavita</b>	<b>CRI-022</b> Corsi per il potenziamento e la certificazione delle competenze in RCP (rianimazione cardio-polmonare) e defibrillazione. Include corsi BLS e BLSD rivolti ad appartenenti alle Forze Armate.	Corsi alla popolazione	SA
<b>Corsi per addetti al Primo Soccorso Aziendale</b>	<b>CRI-023</b> 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.	Corsi alla popolazione	SA

## Campagne

Denominazione	Codice e descrizione	Ambito di intervento	Obiettivi CRI
<b>Attività di diffusione dei Principi fondamentali e dei Valori del Movimento, del Diritto Internazionale Umanitario e dei Diritti Umani</b>	<b>CRI-024</b> Attività di informazione e sensibilizzazione per la diffusione dei Principi fondamentali e dei Valori del Movimento, del D.I.U. e dei Diritti Umani. Sono comprese le azioni di <i>advocacy</i> e di diplomazia umanitaria, tra cui quelle a tutela dell'emblema, limitatamente alle campagne di comunicazione (es. <i>Health Care in Danger</i> , <i>Non Sono un Bersaglio</i> ; <i>Nuclear Experience</i> ). Comprende attività di Educazione Umanitaria e diffusione del D.I.U. rivolte ai Giovani (es. <i>Raid Cross</i> , <i>Exploring Humanitarian Law</i> , <i>Gara D.I.U.</i> ), anche nelle università. Include convegni, seminari e giornate di studio su temi monografici afferenti all'area Principi e Valori umanitari.	Programmi educativi, di informazione e sensibilizzazione	PV, V
<b>Attività di informazione e sensibilizzazione sui principali rischi del territorio</b>	<b>CRI-025</b> Attività di informazione e sensibilizzazione sui principali rischi (naturali, antropici, ecc.), per la preparazione della comunità alle emergenze (es. "Io non Rischio"). Include le	Programmi educativi, di informazione e sensibilizzazione	E

	attività didattiche informative e formative limitatamente a quelle non organizzate in corsi, che sono comprese in "Formazione".	zazione	
<b>CRI-026</b>			
<b>Attività di informazione e sensibilizzazione sulla tutela dell'ambiente e sulla crisi climatica</b>	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").	Programmi educativi, di informazione e sensibilizzazione	PV, E, V
<b>CRI-027</b>			
<b>Attività di informazione, sensibilizzazione e prevenzione per l'educazione alla salute</b>	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).	Programmi educativi, di informazione e sensibilizzazione	SA, PV, V
<b>CRI-028</b>			
<b>Attività di promozione del volontariato presso la Croce Rossa</b>	Attività di reclutamento dei Volontari dell'Associazione. Include attività di promozione del volontariato temporaneo, del volontariato di impresa, dello svolgimento del servizio civile e delle altre forme di volontariato presso l'Associazione.	Programmi educativi, di informazione e sensibilizzazione	V

## Pianificazione e supporto in emergenza

Denominazione	Codice e descrizione	Ambito di intervento	Obiettivi CRI
<b>CRI-029</b>			
<b>Attività a supporto del sistema di protezione civile in ambito nazionale, regionale, provinciale e territoriale</b>	Comprende le attività a supporto del sistema di protezione civile in ambito nazionale, regionale, provinciale e territoriale non ricomprese nelle altre categorie. Ad esempio, supporto alle attività di Colonna Mobile Regionale.	Pianificazione e supporto in emergenza	E
<b>CRI-030</b>			
<b>Attività logistica di mobilitazione mezzi e materiali</b>	Attività logistica di movimentazione e allestimento delle tensostrutture e strutture campali e di movimentazione dei mezzi e dei materiali necessari per le attività operative in emergenza.	Pianificazione e supporto in emergenza	E
<b>CRI-031</b>			

<b>Definizione di piani di emergenza, di continuità operativa e di prevenzione del territorio e analisi del rischio</b>	Definizione di piani di emergenza, di continuità operativa e di prevenzione del territorio di concerto con le autorità competenti, all'interno della pianificazione CRI per la risposta ai disastri ad ogni livello. Include le attività di valutazione degli scenari evolutivi e degli scenari di rischio, anche attraverso la condivisione di dati, modelli d'intervento e procedure operative.	Pianificazione e supporto in emergenza	E
<b>Gestione di centri di coordinamento CRI</b>	<b>CRI-032</b> Gestione di centri di coordinamento CRI (es. Unità di Crisi, SON, SOR, SOP e SOL).	Pianificazione e supporto in emergenza	E
<b>Invio personale qualificato a supporto di strutture di Enti terzi in emergenza</b>	<b>CRI-033</b> Invio di personale sanitario e specialistico a supporto degli Enti istituzionali che gestiscono l'emergenza.	Pianificazione e supporto in emergenza	E

## Come usufruire dei servizi

**In caso di necessità di trasportare un soggetto da/verso ospedali/ambulatori per visite mediche e/o dimissioni:** contattare la sede della Croce Rossa di Bagnara Calabria e comunicare, al fine di rispondere efficacemente alle esigenze, i seguenti dati:

- informazioni generali sulla persona da trasportare (età, altezza, peso)
- patologie della persona da trasportare (per garantire il più idoneo sistema di trasporto)
- informazioni generali sul trasporto (luogo di partenza e luogo di destinazione)
- informazioni specifiche sulla logistica (presenza ascensore, scale di accesso, eventuali ostacoli lungo il percorso).

### Richiesta corsi di formazione di primo soccorso per le aziende (D.lgs 81/08)

I nostri corsi seguono il programma previsto dal D.M. 388/03. Tutte le aziende che necessitano di tale corso possono contattarci e richiederne l'organizzazione. Le modalità di svolgimento (date e orari) saranno concordate di volta in volta, in accordo con le esigenze dell'azienda.

- **Gruppo A:** aziende o unità produttive a rischio d'incidente rilevante soggette all'obbligo di dichiarazione o notifica, centrali termoelettriche, impianti e laboratori nucleari, aziende estrattive e altre attività minerarie definite dal D.lgs. 624/1996, lavori in sotterraneo, aziende per la fabbricazione di esplosivi, polveri e munizioni. I corsi sono svolti per un

massimo di 20 dipendenti.

- **Gruppi B e C:** tutte quelle aziende le cui caratteristiche non rientrano nel gruppo A. I corsi sono svolti per un massimo di 20 dipendenti.

### **Richiesta corsi informativi di primo soccorso e protezione civile per la popolazione**

Il corso è rivolto a: cittadini, associazioni, studenti, scuole, enti. Le modalità di svolgimento (date e orari) del corso saranno concordate di volta in volta, in accordo con le esigenze del richiedente.

### **Richiesta corsi di formazione BLSD/PBLSD**

Tutti i soggetti appartenenti a gruppi, società sportive, enti, aziende o privati interessati a ottenere l'abilitazione per le manovre di rianimazione cardiopolmonare e utilizzo del defibrillatore semiautomatico in soggetto adulto e pediatrico, manovre di disostruzione in soggetto adulto e pediatrico, possono contattarci e richiedere informazioni riguardo all'organizzazione dei corsi.

## **Diventa Volontario**

E' possibile associarsi alla Croce Rossa Italiana diventando:

- **soci volontari:** persone fisiche che svolgono in maniera regolare e continua un'attività di volontariato per la Croce Rossa Italiana. Essi entrano a far parte dell'Associazione a seguito della frequenza di un corso di formazione per volontari.
- **soci sostenitori:** persone fisiche o giuridiche che versano un contributo economico a sostegno dell'azione associativa.
- **soci benemeriti:** persone fisiche o giuridiche che si distinguono per donazioni rilevanti ripetute nel tempo oppure per ingenti donazioni una tantum che contribuiscono in maniera determinante al sostentamento dell'Associazione.
- **soci onorari:** persone fisiche o giuridiche che si sono distinte per eccezionali meriti in campo umanitario e sociale oppure persone fisiche che hanno reso servizi straordinari alla Croce Rossa Italiana.

### **Come si diventa volontario:**

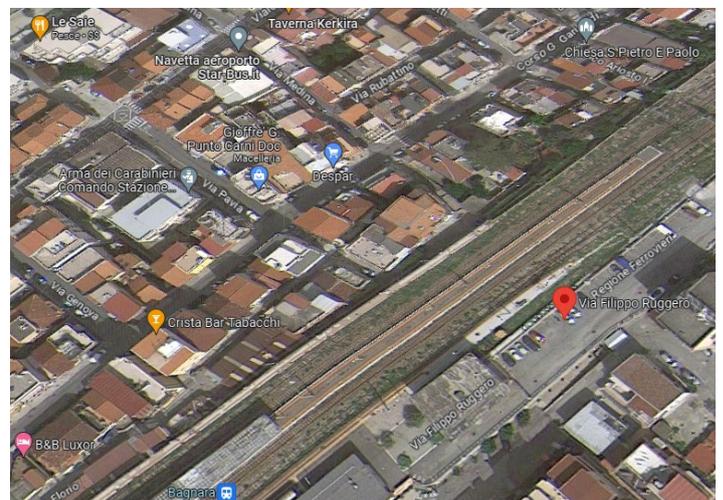
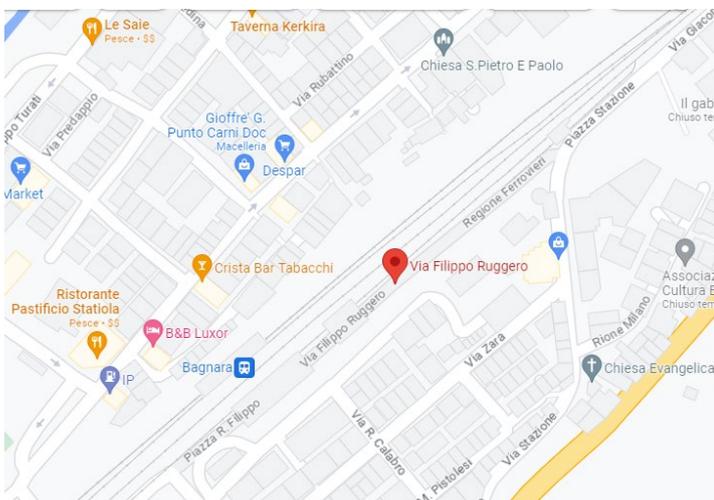
L'accesso alla Croce Rossa è permesso a chiunque senza discriminazione dovuta a sesso, razza, età, salute, orientamento sessuale, credo politico o fede religiosa o altre condizioni personali. Per diventare Volontario C.R.I. occorre frequentare un corso di formazione della

durata di 26 ore (lezioni teoriche e pratiche), superare un esame valutativo finale ed essere in possesso dei seguenti requisiti:

- esprimere la volontà di aderire ai Principi del Movimento Internazionale della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa
- possiede la cittadinanza italiana o di uno Stato dell'Unione Europea o di uno Stato non comunitario o sia apolide o richiedente asilo, purché in regola con i permessi e/o le richieste previsti dalla normativa vigente in materia
- abbia un'età minima di quattordici anni. Per i minorenni è richiesta l'autorizzazione dei genitori o di chi ne esercita la tutela
- versamento della quota d'iscrizione al corso.

Superata la verifica finale del corso di formazione di base, il Volontario segue un periodo di tirocinio teorico-pratico finalizzato ad acquisire competenza specifica sulle attività da svolgere, prendere cognizione delle principali normative vigenti ed integrarsi con gli altri Volontari.

## Dove Siamo



## Sostieni la Croce Rossa

- **Donazione Liberale:** singoli cittadini o aziende possono sostenerci attraverso una donazione individuale, aziendale e/o una raccolta fondi realizzata con il coinvolgimento dei dipendenti, che possono a loro volta ad esempio realizzare una colletta o devolvere un'ora della propria giornata lavorativa con una detrazione direttamente dalla busta paga. Le donazioni raccolte possono essere versate attraverso un bonifico:

Intestato a: CROCE ROSSA ITALIANA - COMITATO DI BAGNARA CALABRA ODV

IBAN: IT61Y0306981283100000000689

Intesa San Paolo

Causale: "DONAZIONE A FAVORE COMITATO C.R.I BAGNARA CAL."

- **5x1000:** è una donazione che non comporta alcuna spesa per il donatore perché si tratta di una quota d'imposta cui lo Stato rinuncia. Per farlo è sufficiente indicare, nella propria denuncia dei redditi, il nostro codice fiscale 92120430803 e apporre la propria firma nel riquadro destinato alla donazione del 5×1000 a sostegno del volontariato.
- **Donazione in natura:**
  - Donando beni necessari per le attività di supporto nelle emergenze, nell'assistenza e nelle attività sociali (come ad esempio generi alimentari, vestiario, prodotti per l'igiene personale etc.)
  - Donando beni di rimanenza o non più vendibili che CRI provvede a convertire in donazioni
  - Acquistando beni, strumenti e infrastrutture dalle organizzazioni e donandoli alla CRI per le sue attività
  - Mettendo a disposizione la propria attività per favorire la raccolta e/o la distribuzione di beni necessari per le nostre attività (ad esempio raccolte o distribuzione di beni presso le proprie sedi o reti commerciali)
- **Volontariato d'impresa:** ognuno può intraprendere un percorso di volontariato aziendale contribuendo insieme ai nostri volontari allo svolgimento di alcune tra le attività che quotidianamente promuoviamo (raccolta alimentare, confezionamento e distribuzione, etc.).

### Agevolazioni fiscali per le donazioni in denaro

- **Donazioni effettuate da private:** le donazioni in denaro o in natura sono detraibili per un importo pari al 35% dell'erogazione e fino ad un massimo di 30.000€ per ciascun periodo di imposta. In alternativa sono deducibili nel limite del 10% del reddito complessivo dichiarato.
- **Donazioni effettuate da aziende:** le donazioni sono deducibili fino al 10% del reddito di impresa dichiarato; qualora la deduzione superi il netto dichiarato, l'eccedenza può essere utilizzata fino al quarto periodo d'imposta successivo, fino alla concorrenza dell'ammontare. Derrate alimentari, prodotti farmaceutici ed altri prodotti non sono considerati ricavi se ceduti ad enti del TERZO SETTORE quindi

non imputabili al reddito d'impresa ed esenti art.10 dall'imposta IVA.

## Diritti e Doveri dei Cittadini

La Segreteria si occupa delle Relazioni con il Pubblico ed è contattabile al numero telefonico mobile del Comitato. Essa fornisce informazioni generali sull'Associazione, le sue finalità e le attività principali, inoltre raccoglie reclami, elogi, segnalazioni di problemi, disagi e disservizi, da parte dei cittadini.

In particolare, i cittadini hanno il diritto di:

- ricevere risposta alle richieste con garbo e professionalità;
- ottenere tutte le informazioni relative ai servizi erogati, alle modalità di accesso, agli eventuali costi da sostenere;
- ricevere rispetto del proprio diritto alla dignità e riservatezza;
- fruire con puntualità del servizio o dell'assistenza richiesti, nei tempi e negli orari previsti;
- presentare un reclamo.

Tutte le segnalazioni saranno trattate nel rispetto delle leggi sulla privacy e sulla tenuta dei documenti. La C.R.I. riconosce il diritto di accesso agli atti amministrativi, nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge. Molta attenzione si richiede a tutto il personale, in qualsivoglia ruolo presti la sua opera di volontario, perché nei riguardi dei fruitori dei servizi sia usata sempre la massima cortesia.

Nel contempo i cittadini devono:

- fornire la massima collaborazione e correttezza nei confronti del personale in servizio e degli altri operatori;
- impegnarsi per adeguare i propri comportamenti alle indicazioni fornite dal personale CRI in servizio;
- rispettare le regole in vigore, le attrezzature e gli arredi messi a disposizione dalla C.R.I.;
- rispettare le regole di buona educazione nei rapporti con i Volontari e il personale C.R.I.;
- rispettare il divieto di fumare.

## Reclami e Suggerimenti

I reclami possono essere presentati mediante lettere in carta semplice presso la sede CRI o via e-mail all'indirizzo ufficiale. È inoltre disponibile un modulo on line sul sito web del Comitato. A

presentare reclamo sono abilitati tutti gli utenti, parenti e affini, le associazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti. Qualora si tratti di reclami di univoca soluzione, l'ufficio di Presidenza provvederà alla predisposizione e inoltro dell'istruttoria. Qualora si tratti di reclami di evidente complessità sarà avvisato l'utente dell'avvio dell'istruttoria e preposta una apposita commissione per la valutazione del reclamo, formata dal Consiglio Direttivo più eventuali Delegati/Referenti qualora la situazione richieda specifiche competenze.

Entro 30 giorni dalla data di inoltro della comunicazione di avvio dell'istruttoria viene inviata la risposta. Nel caso l'utente non trovi soddisfacente la risposta potranno essere chiamate le parti per un incontro chiarificatore. Con le stesse modalità i cittadini possono di fornire suggerimenti ai quali il Comitato riserva massima attenzione e considerazione.

## Tutela della privacy

Il decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 *"Codice in materia di protezione dei dati personali"* definisce 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 gestiti nel rispetto dei principi di protezione dei dati personali stabiliti dal Regolamento GDPR 2016/679.

## Verifica della qualità dei servizi

La C.R.I. rende disponibili in modo diffuso informazioni riguardanti i servizi che eroga e le iniziative che produce annualmente, mettendo a disposizione strumenti per l'ascolto dell'utente e per il miglioramento continuo dell'organizzazione. A tal fine adotta, in modo sistematico, i seguenti strumenti:

- Raccolta di valutazioni e suggerimenti attraverso eventuali questionari di gradimento del servizio ricevuto;
- Raccolta e analisi sistematica delle segnalazioni, reclami, elogi e suggerimenti. Dall'analisi delle segnalazioni pervenute dai cittadini possono scaturire proposte concrete di miglioramento dei servizi;
- Verifiche degli impegni della C.R.I. per la qualità dei servizi, effettuate dagli organi amministrativi e dai gruppi di delegati ai vari settori.

## Accesso agli atti amministrativi

La C.R.I. riconosce il diritto di accesso agli atti amministrativi, nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge e del principio di trasparenza.

## Trasparenza

Per garantire la massima trasparenza è stata creata sul nostro sito un'ideale sezione in cui trovare notizie e documenti scaricabili riguardanti l'organizzazione e il funzionamento del Comitato, nella sezione Comitato trasparente sono disponibili i seguenti documenti:

- Statuto
- Codice etico
- Atti elettorali
- Organigramma
- La presente Carta dei Servizi
- Decreto di iscrizione al RUNTS e accreditamenti vari
- Bilanci approvati
- Atti del Presidente, Verbali del Consiglio Direttivo, Verbali delle assemblee soci e dei giovani
- Sovvenzioni, contributi e vantaggi economici legge 124/2017 – art. 1 comma 125.



## Contatti

### COMITATO DI BAGNARA CALABRA

Via Filippo Ruggero - 89011 - Bagnara Calabria  
Codice Fiscale: 92120430803 - Partita IVA: 03220830800  
Tel.: 333/3888493  
E-mail: [bagnaracalabra@cri.it](mailto:bagnaracalabra@cri.it) - Pec: [bagnaracalabra@cert.cri.it](mailto:bagnaracalabra@cert.cri.it)  
Sito Web: <https://bagnaracalabra.cri.it>  
Facebook: @cribagnaracalabra - Instagram: @cribagnaracalabra

#### Delegato Salute

Vol. Angela Spanti  
E-mail: [angela.spanti@calabria.cri.it](mailto:angela.spanti@calabria.cri.it)

#### Delegato Inclusione Sociale

Vol. Giuseppina Luppino  
E-mail: [giuseppina.luppino@calabria.cri.it](mailto:giuseppina.luppino@calabria.cri.it)

#### Delegato Operazioni, Emergenza e Soccorsi

Vol. Carmela Luppino  
E-mail: [carmela.luppino@calabria.cri.it](mailto:carmela.luppino@calabria.cri.it)

Vol. Antonino Arduca (vicario)  
E-mail: [antonino.arduca@calabria.cri.it](mailto:antonino.arduca@calabria.cri.it)

#### Delegato Principi e Valori

Vol. Carmela Luppino  
E-mail: [carmela.luppino@calabria.cri.it](mailto:carmela.luppino@calabria.cri.it)

#### Delegato Gioventù

Vol. Federica Gentiluomo (consigliere)  
E-mail: [federica.gentiluomo@calabria.cri.it](mailto:federica.gentiluomo@calabria.cri.it)

Vol. Denise De Giovanni (referente)  
E-mail: [denise.degiovanni@calabria.cri.it](mailto:denise.degiovanni@calabria.cri.it)

#### Delegato Sviluppo

Vol. Marilena Tripodi  
E-mail: [marilena.tripodi@calabria.cri.it](mailto:marilena.tripodi@calabria.cri.it)

## Aggiornamento e diffusione della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi è stata approvata in Consiglio Direttivo il 04/05/2023 e in assemblea soci, in data 10/06/2023 ed è soggetta a revisione periodica ovvero ogni qual volta ciò si renda necessario. L'Associazione garantisce la diffusione della propria Carta dei Servizi e dei suoi aggiornamenti nei confronti degli utenti, attraverso gli attuali mezzi multimediali i social network, nonché la stampa o altre forme che saranno ritenute opportune:

- sito internet;
- esposizione di locandine presso le sedi a disposizione della cittadinanza;
- diffusione a mezzo stampa locale.

## TAVOLA DELLE REVISIONI

<b>N.</b>	<b>Data della delibera del Consiglio Direttivo Locale</b>	
0	04/05/2023	Approvazione
1	=====	Prima revisione
2	=====	Seconda revisione
3	=====	Terza revisione
4	=====	Quarta revisione
5	=====	Quinta revisione