



CROCE ROSSA ITALIANA

COMITATO di DIANO MARINA

*Carta
della qualità
dei servizi*

*vers. 1.1 – 2018
(Approvata nell'Assemblea dei Soci del 12/12/2018)*

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta dei servizi nei Comitati territoriali della Croce Rossa Italiana, prevista dall'Ordinanza Commissariale n° 591/11 del 3 dicembre 2011 con la quale sono stati adottati anche gli obiettivi strategici 2020, si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia conoscenza delle attività e dei servizi a favore della popolazione svolti dalle singole unità locali in una ottica di servizio a favore dell'utenza.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

A CHI SI RIVOLGE

La Carta della Qualità dei servizi si rivolge a tutti cittadini che necessitano dell'intervento, in tutte le sue forme, della Croce Rossa Italiana.

Si rivolge a tutti i suoi appartenenti quale strumento minimo di qualità a cui devono improntare la loro azione.

FINALITÀ E VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO DEL COMITATO C.R.I.

Le finalità della carta della qualità dei servizi del Comitato della Croce Rossa Italiana di Diano Marina vuole essere lo strumento per garantire a chi si rivolge, per qualsiasi motivo, alla CROCE ROSSA ITALIANA uno standard minimo di qualità della propria opera.

La carta viene aggiornata ogni anno e in occasione di ogni cambiamento normativo che interessi l'Associazione Italiana della Croce Rossa.

FINALITÀ DEGLI INTERVENTI

La finalità di tutti gli interventi effettuati dal Comitato sono quelle di fornire, nel pieno rispetto dei Principi del Movimento internazionale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa, un supporto e una risposta ai bisogni della popolazione e in particolare dei vulnerabili e delle categorie più svantaggiate.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Il Comitato di Diano Marina, per effetto dell'Entrata in vigore del D.Lgs 178/2012 e s.m.i, ha assunto dalla data del 01 gennaio 2014 la personalità giuridica di diritto privato. Ovvero la Croce Rossa Italiana è stata trasformata da "Ente Pubblico non Economico" ad "Associazione di Promozione Sociale con ramo ONLUS" Con decorrenza 23 dicembre 2014 – IPS150226001 il Comitato è iscritto nell'Anagrafe unica delle ONLUS.

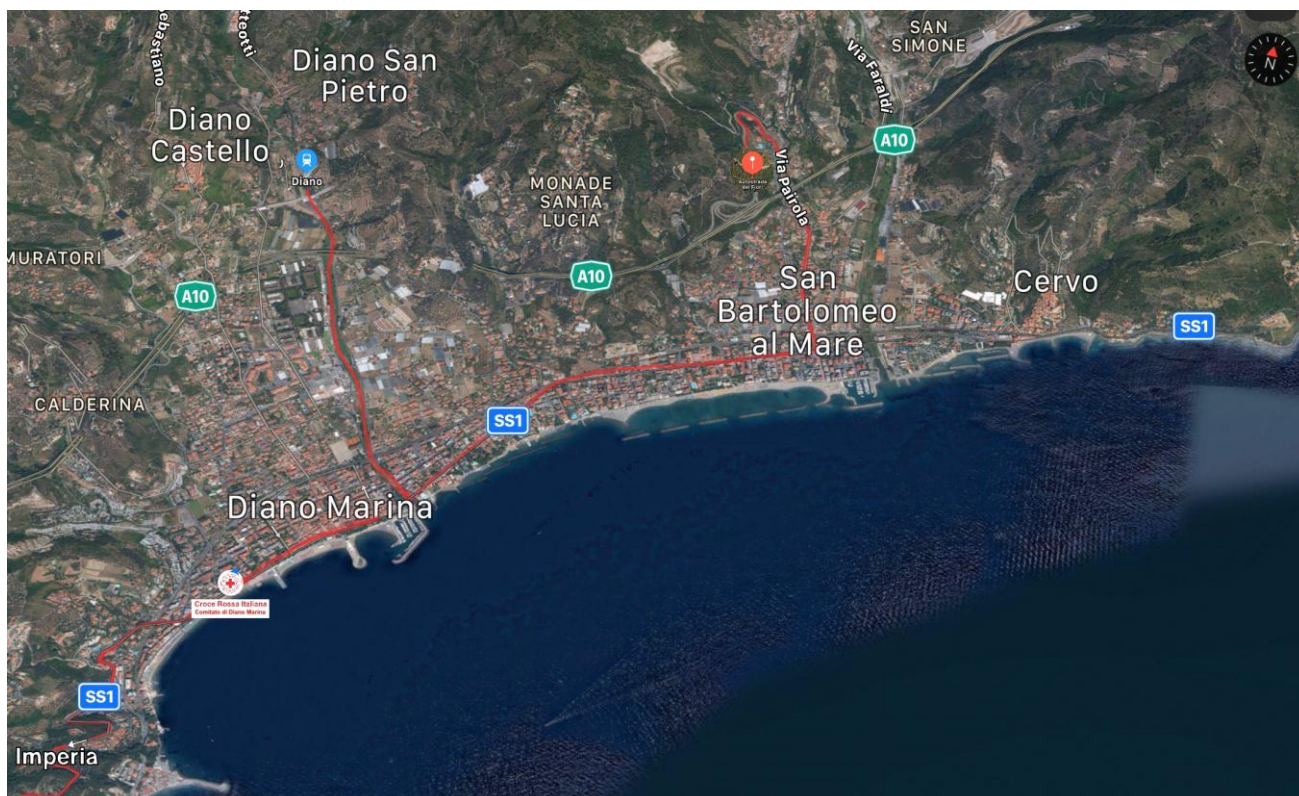
Recapiti Sede Legale Comitato Locale di Diano Marina (IM)

| | |
|---------------------------|--|
| Direzione Comitato Locale | 0183 494112 |
| Cellulare di Servizio | 389 0990855 |
| Fax | 0183 497979 |
| Mail istituzionale | dianomarina@cri.it |
| Mail PEC istituzionale | cl.dianomarina@cert.cri.it |
| Sito web | http://www.cridianomarina.it |
| Indirizzo | Via XX Settembre, 9 - 18013 DIANO MARINA (IM) |

UBICAZIONE E MEZZI DI TRASPORTO

La sede del Comitato di Diano Marina (IM) è ubicata in via XX Settembre, 9, a circa 200 metri dalla fermata dei mezzi di trasporto pubblico della Riviera Trasporti. E' facilmente raggiungibile sia con:

- **Treno** (nuova stazione ubicata nel Comune di Diano San Pietro)
- **pullman pubblico** Riviera Trasporti S.p.A.
- **Autostrada A10**



CARATTERISTICHE ESSENZIALI

Il Comitato ha la propria sede in via XX Settembre, 9 in Diano Marina ed effettua la sua azione sul territorio di propria competenza (Territorio dei Comuni di Diano Marina, Diano Arentino, Diano Castello, Diano San Pietro, San Bartolomeo al Mare, Cervo, Villa Faraldi e in caso di necessità ed urgenza allarga la propria azione, secondo le direttive in materia ad altri comuni della Provincia, della Regione e dell'intera Nazione.

I COMPITI E I SERVIZI


Il Comitato adempie a tutti gli obblighi e le attività previste dalla Statuto e a tutte quelle attività che si dovessero rendere necessarie in applicazione della Strategia 2020 della IFCR e degli obiettivi strategici 2020 della Croce Rossa Italiana come da O.C. n° 591 del 3 dicembre 2011 che fanno parte integrante del documento.

Inoltre assolve i compiti previsti dalla Convenzione Regionale con il Servizio Sanitario Regionale, laddove richiesto, per il servizio di Pronto Soccorso e Trasporti Infermi e di tutte le convenzioni e accordi che saranno stipulati con privati ed Enti Pubblici.



Elenco servizi offerti al cittadino:

- Trasporto Infermi con Ambulanze ed Autovetture;
- Trasporto pazienti Dializzati;
- Assistenze a Manifestazioni con Ambulanze, Punti Medici Avanzati, Squadre appiedate, Operatori di salvataggio in acqua (OPSA), ecc.
- Diffusione nozioni di Diritto Internazionale e Umanitario;
- Diffusione nozioni di Primo Soccorso nelle scuole ed alla popolazione;
- Corsi per Esecutori BLS-D e P-BLS-D, FULL-D;
- Corsi di Primo Soccorso nelle scuole e alla popolazione;
- Consegna beni di prima necessità e assistenza alle fasce vulnerabili;
- Attività del Settore Emergenze – Protezione Civile
- Attività per i Giovani;
- Educazione alla pace;

| | |
|---|---|
| <p>I Principi Fondamentali</p>  | <p>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 20ª Conferenza Internazionale della Croce Rossa, svoltasi a Vienna nell'ottobre del 1965, i Principi Fondamentali sono garanti dell'azione del Movimento, ma anche della C.R.I. e di ogni suo volontario e aderente.</p> |
| <p>UMANITÀ</p> | <p>nata dall'intento di portare soccorso senza discriminazioni ai feriti sui campi di battaglia, la Croce Rossa, in campo internazionale e nazionale, si adopera per prevenire e lenire in ogni circostanza le sofferenze degli uomini, per far rispettare la persona umana e proteggerne la vita e la salute; favorisce la comprensione reciproca, l'amicizia, la cooperazione e la pace duratura fra tutti i popoli; <i>non è solo il soccorso l'impegno primario della C.R.I., ma anche la prevenzione della sofferenza, per questo tutti gli operatori si preoccupano di diffondere l'educazione alla salute e la conoscenza dei principi fondamentali e del DIU.</i></p> |
| <p>IMPARZIALITÀ</p> | <p>opera senza distinzione di nazionalità, di razze, di religione, di condizione sociale e di appartenenza politica; <i>per rispettare la persona umana è necessario rispettare la sua vita, la libertà, la salute, le sue idee e i suoi costumi, eliminando quindi i concetti di superiorità e di inferiorità.</i></p> |
| <p>NEUTRALITÀ</p> | <p>si astiene dal partecipare alle ostilità di qualsiasi genere e alle controversie di ordine politico, razziale e religioso; <i>operando in situazione di conflitto armato, la C.R.I. pone la sua struttura a servizio della collettività senza appoggiare o favorire nessuno, in modo da avere la fiducia di tutti.</i></p> |
| <p>INDIPENDENZA</p> | <p>la Croce Rossa svolge in forma indipendente e autonoma le proprie attività in aderenza ai suoi principi, è ausiliaria dei poteri pubblici nelle attività umanitarie ed è sottoposta solo alle leggi dello Stato ed alle norme internazionali che la riguardano; <i>il soccorso volontario e disinteressato è necessario soprattutto in tempo di guerra, quando molto spesso viene coinvolto l'animo degli uomini negando la serenità di giudizio e di un'opera obiettiva.</i></p> |
| <p>VOLONTARIETÀ</p> | <p>la Croce Rossa è un'istituzione di soccorso, disinteressata e basata sul principio volontaristico; volontario è la persona che aderisce all'organizzazione di sua spontanea volontà e senza alcuna costrizione, questo però non toglie che alcune prestazioni possano essere retribuite per i dipendenti, ovvero quanti fanno una scelta di vita professionale di aderire ai principi C.R.I. e soprattutto di aiutare il prossimo sofferente.</p> |
| <p>UNITÀ</p> | <p>nel territorio nazionale non vi può essere che una sola associazione di Croce Rossa aperta a tutti e con estensione della sua azione umanitaria all'intero territorio; <i>elemento di pace all'interno della nazione, e anche condizione per garantire la capillarità dell'intervento e la presenza in tutti i luoghi del Paese; inoltre è l'invito a tutti gli operatori C.R.I. a sentirsi componenti aventi lo stesso spirito umanitario alla base del proprio impegno.</i></p> |
| <p>UNIVERSALITÀ</p> | <p>la Croce Rossa Italiana partecipa al carattere di istituzione universale della Croce Rossa, in seno alla quale tutte le società nazionali hanno uguali diritti e il dovere di aiutarsi reciprocamente; <i>ogni programma di sviluppo della C.R.I. si fonda su una visione globale dei bisogni, sulla cui base essa forgia strutture e servizi, richiede la partecipazione dei destinatari rafforzandone le loro capacità e contribuendo al miglioramento delle loro condizioni di vita.</i></p> |

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il Comitato di Diano Marina della Croce Rossa Italiana si ispira ai “principi fondamentali” contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e alla applicazione dei 7 principi che sono il cardine di tutta l’attività del Movimento di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa.

- *continuità*

Il Comitato garantisce continuità e regolarità nell’erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

- *partecipazione.*

Il Comitato promuove l’informazione sulle attività svolte e, nell’operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

- *efficienza ed efficacia*

Il Presidente e il Consiglio Direttivo, i Volontari e il Personale dipendente perseguono l’obiettivo del continuo miglioramento dell’efficienza e dell’efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

- *tutela della privacy*

Il Comitato locale assicura il pieno rispetto della normativa in materia di privacy.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

| ACCESSO | |
|--|---|
| Giorni di apertura | I servizi pronto soccorso e trasporti infermi è attivo, 365 giorni l'anno; Il servizio di segreteria è attivo il lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 10,00 alle 11,00 e dalle 16,00 alle 18,00 al n. 0183 494112 e/o al cell. 389 0990855 - Fax 0183 497979 (incontri in Comitato sempre previo appuntamento) e comunque sempre attivo è il numero di emergenza 0183 494112 |
| Giorni di chiusura | <i>Non sono previsti giorni di chiusura delle attività</i> |
| Accoglienza | |
| Informazione e orientamento: | <ul style="list-style-type: none"> • presso la sede del Comitato da parte del personale in servizio, compatibilmente con le conoscenze dei singoli addetti che provvederanno a fornire i recapiti dei vertici del comitato, dei delegati ai vari servizi, per le successive informazioni istituzionali; • in occasione di campagne di sensibilizzazione o promozione sarà messo a disposizione materiale informativo, sulle singole iniziative, sia a livello locale che nazionali o internazionali. • www.cri.it per le attività ed indicazioni Nazionali. • www.cridianomarina.it per le attività locali |
| Accesso facilitato per persone con disabilità. | La sede consente l'accesso, condizionato, a persone colpite da disabilità |
| FRUIZIONE DEI SERVIZI | |
| Capacità ricettiva | All'interno dei locali della sede è previsto un affollamento massimo di 25 unità di personale. |
| Fruizione dei servizi (emergenza Sanitaria) | Immediata a richiesta della centrale operativa 118 - Imperia Soccorso - per il servizio di emergenza sanitaria. |
| Fruizione dei servizi (Servizio di trasporto di emergenza o trasporto sanitario secondario richiesto dalla centrale operativa) | Secondo le modalità concordate con la centrale operativa o l'ufficio trasporti della ASL. |

| | |
|---|--|
| Fruizione dei servizi (Servizio di trasporto sanitario secondario non di emergenza richiesto da privati o enti) | L'espletamento dei servizi avverrà secondo accordi sulle necessità del richiedente e sulla base di disponibilità di uomini e mezzi. Nel caso di richieste provenienti da enti ed istituzioni o privati, le stesse dovranno essere effettuate al n° 0183/494112 (Questa tipologia di servizi è, salvo situazioni particolari, a pagamento) |
| Fruizione dei servizi (Servizio di assistenza a gare e manifestazioni sportive) | L'espletamento dei servizi avverrà secondo accordi sulle necessità del richiedente e sulla base di disponibilità di uomini e mezzi. Nel caso di richieste provenienti da enti ed istituzioni o privati, le stesse dovranno essere effettuate al n° 0183/494112 (Questa tipologia di servizi è, salvo situazioni particolari, a pagamento) |
| Fruizione dei servizi (Corsi di formazione, Corsi per Esecutori BLS-D, P-BLSD, FULL_D, ecc.) | Secondo le necessità dei richiedenti oppure sulla base di progetti interni. Nel caso di richieste provenienti da enti ed istituzioni o privati, le stesse dovranno essere effettuate al n° 0183/494112 (Questa tipologia di servizi potrebbe essere, salvo situazioni particolari, a pagamento) |
| Fruizione dei servizi (Servizi di assistenza verso categorie svantaggiate) | I servizi vengono erogati sulla base delle segnalazioni di servizi sociali, di associazioni o enti, oppure dietro richiesta diretta di privati cittadini. Tale servizio è gratuito, per l'utente, è svolto dal Settore Socio - Assistenziale della CROCE ROSSA ITALIANA. Le richieste vanno formulate utilizzando l'allegato prospetto. |
| Altri servizi | |
| AUTOMEZZI E ATTREZZATURE | - 4 Autoambulanze di soccorso - 2 fiat Doblò attrezzati trasporto disabili - 1 Fiat Scudo per il trasporto Organi e Emoderivati - Materiale per interventi di Protezione civile e per grandi eventi. |
| PRIVACY | Tutto il personale, sia dipendente che volontario, è tenuto alla strettissima osservanza delle norme in materia di tutela della privacy |
| AGEVOLAZIONI | A tutela delle fasce deboli abbiamo predisposto un modulo di richiesta di agevolazioni per coloro che hanno redditi bassi. Al termine del presente documento è presente il fac-simile di domanda. |

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI , PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami puntuali da presentare con le seguenti modalità:

- 1) *“avvalersi dei moduli allegati”*
- 2) *“mediante comunicazione scritta”*

Il Comitato effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura, sul sito Internet del Comitato (quando attivo), e con ogni altro mezzo disponibile.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta viene approvata dall'Assemblea dei Soci è sottoposta ad aggiornamento annuale o in presenza di cambiamenti normativi per l'Associazione.

CROCE ROSSA ITALIANA

Comitato di Diano Marina

Via XX Settembre 9, - Diano Marina

Tel. 0183 494112 - Fax 0183 497979

e.mail dianomarina@cri.it. - pec: cl.dianomarina@cert.cri.it

(MODULO DA UTILIZZARE PER PRESENTARE IL RECLAMO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

COGNOME _____ NOME _____

NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____

RESIDENTE A _____ PROV. _____

VIA _____ N. _____

CAP _____ TELEFONO _____ FAX _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a nuovi servizi organizzati da questo Comitato Locale.

DATA _____

FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni

MODULO DI RICHIESTA AGEVOLAZIONI

DOMANDA DI RICHIESTA PER LE AGEVOLAZIONI TARIFFARIE (I.S.E.E.) PER SERVIZI TRASPORTO INFERMI AD ESCLUSIONE DEI PAZIENTI IN TRATTAMENTO DIALITICO CHE USUFRUISCONO DEI SERVIZI PREVISTI DALLE ASL E DEI PAZIENTI SOTTOPOSTI A TERAPIE CICLICHE PER LE QUALI LA CROCE ROSSA ITALIANA HA PREVISTO TARIFFE AGEVOLATE.

Al Presidente del Comitato della Croce Rossa Italiana di Diano Marina
Via XX Settembre, 9

Fax n. 0183 497979 – mail: dianomarina@cri.it - pec : cl.dianomarina@cert.cri.it

Il/La sottoscritto/a _____

nato/a a _____ il _____ residente in

_____ via _____ n. _____

CAP. _____ Prov. _____ Codice Fiscale _____

tel... _____ cell... _____ mail _____

Genitore / legale rappresentante del Sig. _____

nato/a a _____ il _____ residente in

_____ via _____ n. _____

CAP. _____ Prov. _____ Codice Fiscale _____

tel... _____ cell... _____ mail _____

CHIEDE

l'agevolazione tariffaria per il servizio di trasporto infermi per il seguente componente del nucleo familiare, presente nella dichiarazione sostitutiva ISEE relativa all'anno in corso, allegata alla presente domanda o che si impegna a consegnare entro e non oltre tre giorni (lavorativi) successivi al servizio effettuato, diversamente il/la sottoscritto/a non potrà beneficiare della prevista agevolazione e sarà tenuto al pagamento dell'intera quota per il servizio di trasporto erogato dal Comitato di Diano Marina (IM)

| COGNOME E NOME | LUOGO E DATA DI NASCITA | INDIRIZZO DI RESIDENZA |
|----------------|-------------------------|------------------------|
| | | |

L'agevolazione tariffaria si chiede per il seguente trasporto infermi:

ricovero dimissioni diagnostica (Visita a/r)

Da: struttura sanitaria domicilio (città e via) _____

A: struttura sanitaria domicilio (città e via) _____

il giorno _____ alle ore _____

DICHIARA

1. che per il trasporto infermi sopra descritto non richiederà ulteriori rimborsi, parziali o totali, ad altri enti per le medesime prestazioni.
2. che l'ISEE del proprio nucleo familiare, calcolato sulla base della dichiarazione sostitutiva ammonta a € _____ (_____)

Il richiedente dichiara inoltre:

- 1) di essere consapevole delle responsabilità penali che si assume, ai sensi dell'art. 76 del D.P.R. n° 445/2000, per falsità in atti e dichiarazioni mendaci;
- 2) di essere a conoscenza che sui dati dichiarati potranno essere effettuati controlli ai sensi dell'art. 71 del citato D.P.R. n° 445/2000 e successive modificazioni;

_____, li _____

Firma leggibile _____

Allega documento di identità valido

RISERVATO ALLA CROCE ROSSA ITALIANA – COMITATO di DIANO MARINA

Vista la regolarità della dichiarazione e della documentazione prodotta, si dispone che il/la Sig. _____ usufruisca del servizio di trasporto infermi con la tariffa agevolata per l'importo di € _____ (_____), quale quota di partecipazione alle spese corrispondente alla fascia n. _____

Data _____

IL DELEGATO DEL SERVIZIO _____

IL PRESIDENTE _____

MODULO DI RICHIESTA INTERVENTO SOCIALE

DOMANDA DI RICHIESTA PER L'EROGAZIONE DI AIUTI ALLE FAMIGLIE

Al Presidente del Comitato della Croce Rossa Italiana di Diano Marina
Via XX Settembre, 9
Fax n. 0183 497979 – mail: dianomarina@cri.it - pec : cl.dianomarina@cert.cri.it

Il sottoscritto _____ nato a
_____ il _____ e residente in
_____ via _____
CAP _____ Prov. _____ Codice Fiscale _____ tel. _____
cell. _____ mail _____

CHIEDE

l'erogazione a favore del proprio nucleo familiare composto da n° _____ membri

| COGNOME E NOME | LUOGO E DATA DI NASCITA | INDIRIZZO DI RESIDENZA |
|----------------|-------------------------|------------------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

L'erogazione di:

Generi alimentari per adulti Generi alimentari per lattanti

Altra tipologia di aiuto (Specificare) _____

DICHIARA

1) che l'ISEE del proprio nucleo familiare, calcolato sulla base della dichiarazione sostitutiva unica sottoscritta ammonta a € _____ (_____)

Il richiedente dichiara inoltre:

- 1) di essere consapevole delle responsabilità penali che si assume, ai sensi dell'art. 76 del D.P.R. n° 445/2000, per falsità in atti e dichiarazioni mendaci;

- 2) di essere a conoscenza che sui dati dichiarati potranno essere effettuati controlli ai sensi dell'art. 71 del citato D.P.R. n° 445/2000 e successive modificazioni;

_____, li _____

Firma leggibile _____

Allega documento di identità valido

RISERVATO ALLA CROCE ROSSA ITALIANA – COMITATO di DIANO MARINA

Vista la richiesta e la documentazione prodotta, si dispone che il/la Signor/a _____
_____ usufruisca dell'erogazione di:

- Generi alimentari per adulti Generi alimentari per lattanti

- Altra tipologia di aiuto (Specificare) _____

Data _____

IL DELEGATO DEL SERVIZIO _____

IL PRESIDENTE DEL COMITATO _____

Informativa sull'uso dei dati personali e sui diritti del dichiarante

(Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196)

Ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 (art. 7 – 11), il trattamento delle informazioni e dei dati personali è improntato a principi di correttezza, liceità e trasparenza, tutelando la riservatezza e i diritti.

L'interessato può rivolgersi, in ogni momento, alla CROCE ROSSA ITALIANA Comitato di Diano Marina (IM) al quale ha presentato i dati che lo riguardano e farli eventualmente aggiornare, integrare, rettificare o cancellare, chiederne il blocco ed opporsi al loro trattamento, se trattati in violazione di legge.

La CROCE ROSSA ITALIANA informa ai sensi dell'art. 13 D. Lgs. 196/2003, e del GDPR dell'UE 2016/679 (Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo che:

1. i dati forniti vengono utilizzati esclusivamente per gli scopi per i quali sono raccolti e per l'attuazione degli interventi dei servizi di trasporto infermi della CROCE ROSSA ITALIANA;
2. il trattamento dei dati conferiti è finalizzato allo sviluppo del relativo procedimento amministrativo ed alle attività ad esso correlate;
3. il conferimento dei dati è obbligatorio per il corretto sviluppo dell'istruttoria e degli altri adempimenti;
4. il mancato conferimento di alcuni o di tutti i dati richiesti comporta l'interruzione/l'annullamento dei procedimenti amministrativi;
5. i dati raccolti saranno trattati anche con strumenti informatici e, nell'ambito del procedimento amministrativo, possono essere comunicati:
 - a uffici interni competenti per l'attuazione di fasi del procedimento;
 - a Istituzioni ed Enti territoriali coinvolti nell'attività procedimentale;
 - nei casi previsti dalla legge.
6. I dati vengono raccolti, trattati e comunicati unicamente da incaricati espressamente designati dal Presidente o suo delegato dell'Unità CROCE ROSSA ITALIANA interessata.

CONSENSO

Il sottoscritto _____, ricevuta informativa di cui all'art. 13 e preso atto dei diritti di cui agli artt. 7/8/9 del D.Lgs. 196/2003, esprime il consenso affinché i propri dati possano essere trattati nel rispetto della legge sopra citata, per gli scopi indicati, ed affinché gli stessi possano essere oggetto di comunicazione ai soggetti per le finalità dichiarate

_____, li _____

Firma leggibile

Glossario

Qualità

L'insieme delle proprietà, prestazioni, e caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono la capacità di soddisfare esigenze dichiarate o implicite

Servizi pubblici

Quelle attività, non rientranti nello svolgimento di potestà spettanti all'Amministrazione e quindi non caratterizzate da una posizione di supremazia da parte di quest'ultima, gestite o dirette da un pubblico potere al fine di fornire ai privati specifiche prestazioni nel perseguimento di un interesse pubblico.

Fattore di qualità

Elemento rilevante per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte della clientela. I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere elementi oggettivi o soggettivi rilevabili attraverso l'analisi della percezione dell'utenza.
(Es. regolarità e continuità, ampiezza, ecc.)

Indicatore di qualità

Variabile quantitativa o parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente ciascun fattore di qualità. (Es. per la regolarità e continuità: ore di erogazione dei servizi.)

Gli standard

Lo standard – o livello di servizio promesso – è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dei clienti e delle potenzialità produttive dell'ente. I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adottano e pubblicano gli “**standard di qualità**” di cui assicurano il rispetto.

Standard specifico

E' riferito alla singola prestazione resa all'utente ed è espresso da una soglia minima e/o massima; per fattori o indicatori di qualità non misurabili è rappresentato da affermazioni, impegni o programmi che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. E' direttamente controllabile dall'utente.

Customer satisfaction (Soddisfazione dell'Utente)

Customer satisfaction o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che gli utenti ritengono aver ricevuto dall'ente/associazione erogatore. La soddisfazione dell'utente nei confronti dei prodotti e/o servizi di un ente deve essere misurata e controllata in modo continuativo ed analitico per mezzo di appositi monitoraggi presso gli utenti, calcolando un indice di customer satisfaction di cui è possibile seguire l'andamento nel tempo.

Audit civico

Valutazione dei servizi da parte dei cittadini in collaborazione con i soggetti erogatori, attraverso metodologie scientifiche, al fine di una concertazione sugli standard da adottare e sugli obiettivi da raggiungere