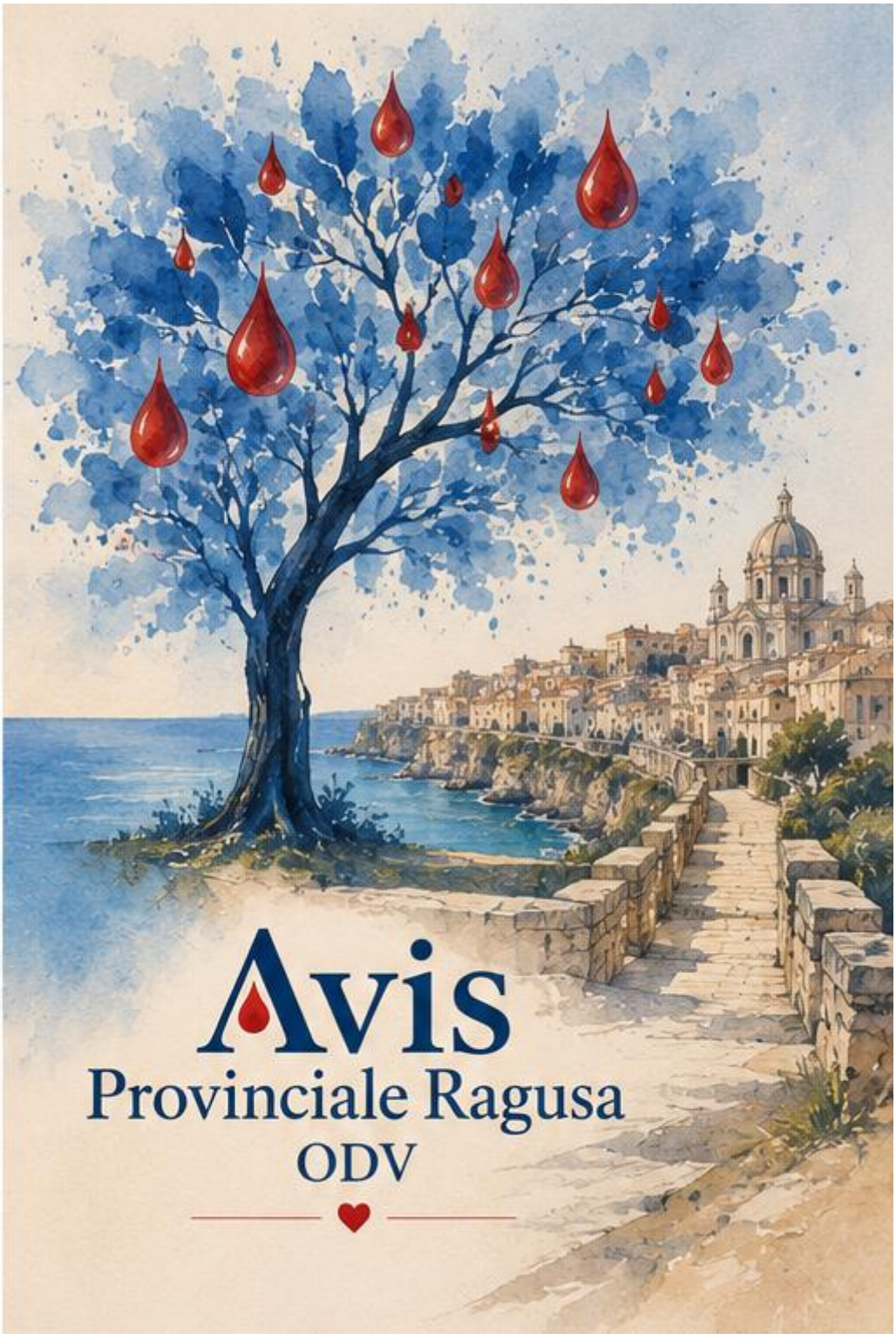
GUIDA alla Carta dei SERVIZI

(Collage dal sito web di Avis Prov. RG)



Nota del Presidente

La Carta dei Servizi rappresenta un importante strumento di trasparenza e di dialogo con i soci, i volontari, i donatori e tutti i cittadini.
Attraverso questo documento, AVIS Provinciale Ragusa intende illustrare in modo chiaro e accessibile gli scopi della propria missione associativa, orientare al miglior uso dei servizi offerti, condividere i principi e i valori che ne guidano l'azione e gli impegni assunti nei confronti della comunità.
L'Avis provinciale svolgendo un ruolo di coordinamento, raccordo, controllo e accompagnamento nei confronti delle AVIS comunali, promuove una rete associativa fondata sulla collaborazione, sulla condivisione di buone pratiche e sul costante supporto alle realtà territoriali, all'interno di quello che viene definito il "modello integrato Ragusa".
La Carta dei Servizi si inserisce in questo percorso, con l'obiettivo di favorire una comunicazione sempre più completa, trasparente e chiara, rendendo facilmente comprensibili le attività svolte, gli standard di qualità e le modalità di accesso ai servizi.
Questo documento esprime l'impegno di AVIS Provinciale a operare con responsabilità, efficacia e spirito di servizio, rafforzando il rapporto di fiducia con i donatori e con tutti gli stakeholders, nella consapevolezza che la trasparenza rappresenta un valore fondamentale per la crescita dell'associazione e per la promozione della cultura della donazione, della solidarietà e della cittadinanza attiva.

Il Presidente

Dott. Salvatore Podidomani

Presentazione

CENNI SULLA STRUTTURA ASSOCIATIVA **-** L'Avis Provinciale Ragusa è stata costituita il 28 dicembre 1981 e la rete territoriale è oggi formata con le 12 Avis Comunali, un'Associazione per ogni Comune. Lo scopo di missione dell'organizzazione Avis è quello di promuovere la donazione del sangue umano come atto volontario e gratuito, favorendo il raggiungimento dell'autosufficienza di sangue e dei suoi derivati, con i massimi livelli di sicurezza trasfusionale possibile.

Pertanto, il ruolo principale dell'Avis Provinciale – che non gestisce direttamente i donatori - è quello di coordinare le strutture associative del territorio e di rappresentare i propri associati nei confronti di tutti i soggetti istituzionali, pubblici e privati, a livello territoriale; di promuovere la donazione del sangue attraverso campagne di comunicazione sociale e istituzionale; di diffondere la cultura del dono, a partire dalla Scuola; di supportare le esigenze formative, organizzative e amministrative delle Avis comunali.

In ragione del ruolo, la struttura provinciale non eroga direttamente le prestazioni del servizio di missione agli utenti finali; tuttavia, ogni notizia utile a comprendere *la natura., la struttura e l'opera* dell'organizzazione - che ha una dimensione nazionale – è pubblicata nel sito web.

SCOPO DELLA **"CARTA" -** Tutto ciò premesso, la nostra Associazione ha quindi ritenuto importante raccogliere l'invito del CSVE di dotarsi di una Carta dei Servizi, redatta dall'Area Comunicazione e Formazione in consonanza al D.P.C.M. del 19/05/1995.

Il documento è predisposto con lo scopo di descrivere l'organizzazione, le modalità di accesso e le prestazioni erogate dall'Avis, nonché i canali di comunicazione con il pubblico, al fine di migliorare la qualità dell'informazione in tutti i suoi aspetti, compresa l'affidabilità quali-quantitativa del servizio e la trasparenza amministrativa e gestionale. Per questa funzione, l'Avis Provinciale di Ragusa ha pensato a un documento dinamico, impegnandosi ad aggiornare "la Carta" con tutte le variazioni che dovessero eventualmente verificarsi in qualunque aspetto della propria attività.

FORMA DELLA "CARTA" - Per questo abbiamo scelto un'originale forma elettronica che comprende una prima parte di premessa e **l'indice dei contenuti, visibile** sulla home page**. I contenuti** specifici sono invece disponibili su https://avisrg.it/

In questo modo, abbiamo l'opportunità di integrare lo schema della Carta fornito dal CSVE con la sequenza dei processi amministrativi e delle attività in un quadro contestuale, storico e dinamico, che disegna puntualmente il cammino perseguito dall'AVIS.

Pertanto, il fruitore della "Carta" non ha solo la possibilità di informarsi per conoscere la strutturazione e i servizi forniti dall'ente, ma può diventare soggetto attivo in quanto ha la possibilità di ricercare e approfondire le questioni a cui è interessato attraverso ***"le tessere"*** che l'Associazione offre per comporre ***"il puzzle"*** delle risposte alle domande di conoscenza.

Con questo lavoro pensiamo di aver aggiunto al significato intrinseco della normale funzione di una Carta dei servizi anche il valore aggiunto formativo: una possibilità di conoscenza, approfondimento e ricercatezza negli aspetti della vita dell'Associazione, utili alla comprensione della sua strutturazione e del valore rilevante e significativo da attribuire alla sua esistenza.

Il Responsabile dell'Area Comunicazione e Formazione
Dott. Gian Piero Saladino

Ringraziamo per la collaborazione, espressione di una visione condivisa del bene comune dell'Associazione:

- *Franco Bussetti - Ideazione e strutturazione del progetto*
- *Monika Antolino - Segreteria, per il coordinamento*
- *Nicoletta Carfì - SCU, per il contributo tecnologico*
- *Kevin Lo Magno - Consulente comunicazione digitale e Publishing*

INDICE

Da menù del sito web (https://avisrg.it/):

1. Chi siamo

- **Identità e storia** (https://avisrg.it/identita/)
- **Cariche sociali** (https://avisrg.it/cariche-sociali/)
- **Sedi comunali** (https://avisrg.it/sedi-comunali/)
- **Statuti e regolamenti** (https://avisrg.it/statuti-regolamenti/)

2. Notizie e media

- **Pubblicazioni** (https://avisrg.it/pubblicazioni/)
  - ***Un caso Avis*** (viaggio guidato del dono e del sangue nella provincia iblea)
    Sommario: *pag. 13 il sangue umano, un dono di necessità; pag. 17 la sinergia dei sistemi; pag.21 l'Avis nella provincia iblea; pag.25 le dimensioni del dono del sangue*; pag. 37 il governo del nostro sistema.
    Appendice: *pag. 79 il terzo settore; pag. 81 la riforma del terzo settore; pag. 93 adeguamento privacy (UE 2016/679); pag. 95 le riforme dell'Avis.*

  - ***L'Avis alla terza fase di cambiamento*** (il Covid-19 e le sue implicazioni)
    Sommario: *pag. 13 dal Covid-19 al cambiamento; pag.39 l'assetto organizzativo/ funzionale di Avis pre-Covid 19; pag. 47 l'Avis nella terza fase; pag. 61 la mission nella pandemia; pag.75 l'Avis e la dimensione del futuro.*

  - ***Sulle tracce delle identità innovate*** (l'Avis nel vorticoso ciclone delle mutazioni continue)
    Sommario: *pag. 17 la forza della solidarietà; pag. 23 l'identità solidale; pag. 27 dalla dimensione dei mutamenti e delle innovazioni; pag. 45 il punto di caduta della mission; pag. 57 il linguaggio dei numeri; pag. 61 la rilevanza dell'Avis nel territorio.*

  - ***Il sistema Avis Ragusa*** (le parole chiave)
    Sommario: *da pag. 9 a pag. 64 il sistema dell'Avis iblea, mappa concettuale primaria; solidarietà; dono/del sangue; relazioni; Sistema Integrale Ragusa/identità fluide; rete/i; mission/missioni; criticità; complessità; chi ha tempo non aspetti tempo.*

3. Vita associativa

- **Assemblea dei soci** (https://avisrg.it/assemblee-annuali-dei-soci/)
  - Atti assembleari dal 2018 alla annualità attuale: " Bilanci di Missione" *(valutazione dei risultati di missione; attività associativa e gestionale; attività finanziaria; attività sanitaria; obiettivi)*

4. Contatti

(https://avisrg.it/contatti-sede-provinciale/)