



# *Carta dei Servizi*

Via Calabria 8, 00011, Villalba di Guidonia (Roma) Tel. 0774 373755

Sito internet: [www.avvis.it](http://www.avvis.it) E-mail: [info@avvis.it](mailto:info@avvis.it)

AVVIS aderisce a Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze







# Sommario

L'associazione .....	4
Profilo Generale .....	4
La Carta dei Servizi .....	5
Valori di riferimento .....	6
La Mission.....	7
Il Logo .....	7
Le Attività .....	8
Cosa facciamo.....	8
Portatori di Interesse .....	10
Come.....	11
Iscriversi.....	11
Donare .....	11

# L'associazione

## *Profilo Generale*

La Pubblica Assistenza A.V.V.I.S. – Associazione Volontari Villalba Iniziative Sociali – si è formalmente costituita il 12 giugno 1995 come “Associazione priva di personalità giuridica” che opera senza alcun fine di lucro, perseguendo finalità di solidarietà sociale.

Dal 2020, a seguito della riforma del Terzo Settore e dell'adeguamento del nuovo Statuto, è anche conosciuta come **Pubblica Assistenza Villalba**

È regolarmente iscritta all'Albo Regionale (L.R. 29/96): n. 5754 del 11/06/1999.

L'Associazione ha sede in Via Calabria, 8 – 00012 Guidonia (RM). La struttura è un prefabbricato di 80 mq, collocato su un terreno messo gentilmente a disposizione dalla Curia Vescovile della Diocesi di Tivoli. L'Associazione, attualmente, conta su una forza umana di 40 volontari, non ha personale stipendiato. Opera con i seguenti mezzi:

- N. 1 ambulanza;
- N. 2 auto (non allestite per posto disabili);
- N. 2 tende gonfiabili polivalenti.

L'Associazione aderisce all'A.N.P.A.S. – Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze –



# L'associazione

## *La Carta dei Servizi*

La carta dei servizi è lo strumento con cui si attua il principio di trasparenza attraverso l'esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri. L'erogazione dei servizi è continua e regolare compatibilmente con le risorse del bilancio ordinarie e i progetti finanziati dalle Istituzioni.

L'Associazione si impegna ad assicurare un buon livello di qualità nei diversi servizi, prevedendo procedure di controllo degli stessi. A questo fine esamina periodicamente la funzionalità dei servizi erogati alla persona, anche raccogliendo suggerimenti e proposte di miglioramento che provengano dagli utenti.

Presso l'archivio dell'Associazione sono registrati i dati personali, il tipo di servizio offerto e le modalità di frequenza di ogni utente e di ciascun volontario. All'atto del rilascio dei propri dati sensibili, ciascuno sottoscrive il proprio consenso relativamente al loro trattamento, in base a quanto prescritto in tema di privacy dal D.lgs. 196 del 30 giugno 2003 art. 13 e dal Regolamento Europeo in materia di Protezione dei Dati Personali (2016/679) (in breve "GDPR").

Nella raccolta, nella conservazione e nell'impiego dei dati contenuti nella cartella, gli operatori si atterranno alle disposizioni contrattuali e di legge in materia di riservatezza, nonché a quanto prescritto dalla sopraccitata legge.

## Valori di riferimento

I principi fondamentali alla base delle nostre attività discendono dalla storia delle Pubbliche Assistenze e dal loro ruolo attuale sono:

**l'uguaglianza** porta la Pubblica Assistenza Villalba a considerare i soci senza distinzione e privilegi; l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza intesa come divieto, nell'ambito dei principi costituzionali, di ogni discriminazione di sesso, razza, età, religione, nazionalità, lingua, convinzioni politiche e condizioni sociali. Le norme che disciplinano l'erogazione dei servizi sono improntate a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità

**la libertà** nello scoprire i nuovi bisogni e anticipare le risposte ai bisogni emergenti. Autonomia non solo nelle scelte, ma anche dai condizionamenti che impediscono l'espressione delle nostre potenzialità;

**la fraternità** perché la Pubblica Assistenza Villalba crede nella costituzione di reti associative, intese come una comunità composta da persone tra le quali esistono vincoli di collaborazione, comunanza di obiettivi, di problemi, di azioni. Assieme alla sussidiarietà e all'universalità è uno dei riferimenti essenziali per la costruzione dello stato sociale, perché pone i cittadini più deboli in posizione di parità e non di sudditanza riconoscendo a tutti pari dignità nella fruizione dei servizi.

Alle persone cui eroghiamo servizi diamo informazioni semplici e complete affinché gli stessi possano:

- verificare il corretto funzionamento del servizio fornito;
- collaborare al miglioramento dello stesso;
- presentare reclami ed istanze;
- formulare proposte per il miglioramento del servizio.

**la solidarietà e la gratuità** contraddistinguono il volontariato non solo come azione che si svolge nel momento in cui si è in servizio, ma anche come stile di vita responsabile che condiziona le proprie scelte ed il comportamento verso gli altri. Solidarietà e reciprocità producono mutualità; intesa come una relazione.

Le responsabilità della Pubblica Assistenza Villalba nei confronti dei suoi appartenenti sono un impegno a sostenere percorsi innovativi condivisi e ad assicurare una condotta trasparente favorendo il ricambio generazionale degli organi dirigenti. Sulla base di ciò, **NOI aderiamo al Codice Etico ANPAS.**

L'impegno associativo sarà basato anche su una formazione alla condotta etica.

# Identità

## La Mission

### “Uniti, al Servizio”

La mission è riassumibile in questo slogan. Quando abbiamo deciso di intraprendere questo nostro Viaggio nel mondo del volontariato ci eravamo prefissati una meta nobile ed ardua: aiutare gli altri, offrire un servizio utile al nostro territorio e, contemporaneamente, aiutare noi stessi a crescere. Abbiamo iniziato con entusiasmo e tanta buona volontà, apportando ciascuno il proprio piccolo, ma indispensabile contributo.

Oggi, guardandoci intorno a distanza di anni, possiamo dire di aver fatto davvero molti passi avanti, di **aver dato un'identità fisica e morale** alla nostra Associazione.

Tutto questo è stato possibile grazie all'impegno e al sacrificio di ogni singolo volontario. Non dobbiamo dimenticare che se non avessimo unito le nostre forze non saremmo mai giunti dove siamo.

Ma ogni giorno, lo slogan va incarnato e vissuto. Non esiste il fare volontariato senza **qualificare il nostro modo di essere volontari**: individualmente e collettivamente, cercando soprattutto di non demotivarci mai.

Operare nel rispetto di chi ci è vicino, ricordando di accettare, per noi stessi e per gli altri, che nulla di ciò che facciamo è mai perfetto, nulla di ciò che tentiamo è mai privo di errori.

La cosa importante è fare sempre il nostro meglio. Il nostro deve essere un lavoro di squadra; l'ingrediente per una buona riuscita è l'affiatamento. Da ciò deriva **“Uniti, al Servizio”**

## Il Logo

*Fai...dai...ricevi... e non tener mai dentro  
metti sempre la persona al centro;  
Tu per primo portala in palmo,  
sii guida e sostegno, come remo e scalmò.  
La mano aperta, la guida esperta, la giornata offerta;  
la scelta sia gratuita, fatta in piena libertà.  
E rispetta chi soffre.  
E la sua dignità*



# Le Attività

## Cosa facciamo

L'Associazione svolge, autonomamente o in collaborazione con le Istituzioni pubbliche, attività quali:

### ➤ Servizi alla persona

- **Taxi sociale** In favore di tutti i cittadini che per malattia, anzianità e situazioni di disagio, hanno bisogno di trasporto presso strutture sanitarie (pubbliche, private, centri diurni, ospedali) e non possono usufruire dei mezzi pubblici.
- **Pronto Farmaco** Consiste nella consegna a domicilio di farmaci per qualsiasi persona che non possa recarsi autonomamente in farmacia. I volontari naturalmente daranno priorità alle persone over 70 e a quelle appartenenti alle categorie fragili.
- **Assistenza Medico-Legale** In particolare pratiche per: indennità di accompagnamento, infortunio stradale, pratiche INAIL, casi sospetti di malasanità. Spesso per ottenere delucidazioni, chiarimenti, consigli e assistenza occorre consultare, a pagamento, professionisti esperti ma non sempre si sa a chi rivolgersi e dove trovarli.

### ➤ Sanitario

- **Assistenza sanitaria** alle manifestazioni sportive (maratona di Roma, Special Olympics, gare di pentathlon, pallavolo ecc.), partite di calcio, feste, sagre e concerti; Sin dalla fondazione, la Pubblica Assistenza Villalba ha sempre messo a disposizione mezzi e personale qualificato per l'assistenza alle gare sportive. Collaboriamo con federazioni sportive (FIPM, FISE, ...) o società dilettantistiche, ma anche con Enti Locali in occasioni di manifestazioni, eventi musicali, feste ecc
- **Corsi alla Popolazione** Nella sede di via Calabria, periodicamente e gratuitamente si svolgono dei corsi di primo soccorso alla popolazione. I corsi hanno lo scopo di far crescere la "cultura di prevenzione" e far prendere confidenza con le "manovre salvavita". Con la collaborazione del personale docente, organizziamo visite nelle scuole per dimostrazioni pratiche e lezioni interattive sulle buone pratiche di "prevenzione civile".

- **Punto di ascolto anti violenza** Si tratta di un'iniziativa generata da AVVIS ed "il Laboratorio del Possibile", realizzata per contribuire in modo efficace a rispondere alla cittadinanza su temi importanti – anche se delicati e di difficile approccio – come quelli della violenza sulle donne, minori, uomini, categorie fragili e comunque di genere.

Tale iniziativa mira ad offrire un più facile approccio a chi vive situazioni critiche, garantisce loro l'anonimato e dove necessario, li supporta nei processi successivi di relazione con le Autorità, con

centri anti violenza, con gli enti locali, con i Tribunali e tutto quanto dovesse necessitare. Tutti i volontari che presidiano il punto di ascolto sono formati sulle tematiche connesse alla violenza di genere e sulla rete di servizi utili per supportare in maniera gratuita chiunque si trovi in condizioni di vulnerabilità.

- **Emporio Solidale** Si tratta di un vero e proprio negozio che accoglie le persone segnalate dai servizi sociali bisognose di un supporto per l’approvvigionamento alimentare e dei beni di prima necessità. La registrazione di un utente all’Emporio consentirà agli operatori di analizzare la composizione del nucleo familiare e le condizioni economiche di partenza. Questo lavoro, congiuntamente con la valutazione del servizio sociale inviante darà origine ad un punteggio con il quale il nucleo potrà effettuare la spesa settimanale. È un servizio gratuito finanziato dalla Regione Lazio e dal Ministero del Lavoro e delle politiche sociali attraverso “comunità Solidali”, al numero F91B20001250008
- **Servizio Civile Universale** rappresenta una importante occasione di formazione e di crescita personale e professionale per i giovani, che sono un’indispensabile e vitale risorsa per il progresso culturale, sociale ed economico del Paese. I progetti che vedono impegnati gli operatori volontari sono: assistenza e protezione civile
- **Attività di messa alla prova** per detenuti sottoposti a sorveglianza, in collaborazione con i Servizi Sociali istituzionali (Tribunali e Forze dell’Ordine). Accreditati ai Tribunali di Roma e Tivoli e alla Procura di Roma.
- **Protezione Civile** e Pronto intervento (per l’aspetto sanitario, sociale e logistico) in caso di calamità naturali, eventi catastrofici, maxi-emergenze; Le attività di Protezione Civile sono state sempre svolte nelle colonne mobili ANPAS. Sin dal 1995, anno della prima missione in Albania (Shijak) al campo di Amatrice. Ad oggi possiamo fornire un gruppo logistico, un gruppo sanitario esperto in maxi-emergenza, un cuoco, volontari di segreteria ed un valutatore dell’emergenza.

## Portatori di Interesse

**Portatore di Interesse (Stakeholder)** è detto qualsiasi individuo, gruppo di persone o organizzazione che nutra un qualche tipo di interesse verso un progetto o verso gli obiettivi che perseguiamo e il modo in cui lo eseguiamo.

Stakeholder	Impatto	Servizi	Ris. Finanz.	Ris. Umane	Conoscenze
Soci	Primario	X	X	X	X
Volontari	Primario	X	X	X	X
Utenti	Primario	X	X	X	X
Rete Punto Ascolto	Primario	X			X
Rete Piano di Zona	Secondario	X			X
Rete RM G 5.2	Secondario				X
Rete Emporio	Secondario	X	Da Valutare		X
Comune	Secondario		X		X
Tribunali	Secondario			X	X
Federazioni	Primario		X		X
ANPAS / CSV	Secondario	X			X

- **Stakeholder primari:** diretti beneficiari dell'operato della PAV o aventi un ruolo determinante al suo funzionamento;
- **Stakeholder secondari:** ovvero soggetti il cui apporto non è determinante al funzionamento della PAV ma esercitano (o possono esercitare) su di essa un'influenza diretta e sono (o possono essere) comunque influenzati dalle sue attività
- **Stakeholder apportatori di servizi:** i soggetti che forniscono servizi di ogni tipo alla PAV
- **Stakeholder apportatori di risorse finanziarie:** tutti i soggetti che a vario titolo creano le entrate finanziarie della PAV;
- **Stakeholder apportatori di risorse umane:** i soggetti che a diverso titolo garantiscono alla PAV un apporto in termini di risorse umane (operatori, consulenti, volontari)
- **Stakeholder apportatori di conoscenze:** i soggetti che consentono, attraverso progetti di formazione, consulenze e collaborazioni partecipate e non, l'acquisizione di conoscenze e di esperienze utili all'operato della PAV;

## Come

### *Iscriversi*

Il tipo di servizi che svolgiamo prevede il contatto con persone spesso in difficoltà.

Iscriversi richiede la **volontà di affrontare un percorso** formativo (corso base), rivolto a maggiorenni che non hanno subito condanne penali.

Iscriversi richiede partecipare attivamente alla vita di sede e ai servizi.

Iscriversi richiede il pagamento di una quota associativa comprensiva di assicurazione

### *Donare*

#### *5 x 1000*

su CUD, UNICO o 730, metti una firma nel riquadro “Sostegno delle organizzazioni non lucrative di utilità sociale” ed inserisci il codice fiscale **94020990589**

#### *Bonifico Bancario*

su IBAN **IT 84H 03069 391551 0000000 2782** Intesa San Paolo



Via Calabria 8, 00011, Villalba di Guidonia (Roma) Tel. 0774 373755

Sito internet: [www.avvis.it](http://www.avvis.it) E-mail: [info@avvis.it](mailto:info@avvis.it)