



D'ITALIA

CARTA DEI SERVIZI

MISERICORDIA DI TUORO SUL TRASIMENO



“Miseris-cor-dare”

cioè “dare il cuore ai miseri”, quelli che hanno bisogno, quelli che soffrono.”

Papa Francesco

CARTA DEI SERVIZI: COSA È?

La **Carta dei Servizi** è un documento che descrive i servizi offerti da un ente o un'organizzazione, specificando le modalità di accesso, i diritti degli utenti e gli standard di qualità garantiti. È uno strumento di trasparenza che permette ai cittadini di conoscere le prestazioni disponibili e di verificare il rispetto degli impegni presi dall'ente erogatore. La Carta dei Servizi stabilisce criteri di accesso e funzionamento dei servizi, promuovendo la partecipazione attiva degli utenti.

LA CONFRATERNITA DELLA MISERICORDIA: CHI SIAMO?

Da ben 8 secoli l'azione delle Misericordie è diretta a soccorrere chi si trova nel bisogno e nella sofferenza, con ogni forma di aiuto possibile, sia materiale che morale. Assistenza e aiuto alla persona sono da sempre gli scopi principali: in particolare, le attività che le Misericordie offrono alla comunità, collaborando in molte occasioni ed altre realtà di volontariato, vanno dal trasporto sanitario alla protezione civile, dall'assistenza sociale alle onoranze funebri.

Il Movimento è aperto a tutti: uomini e donne dai 16 agli 80 anni che vogliano dare il loro contributo, ispirato al Vangelo e alle Opere di Misericordia, possono diventare confratelli e consorelle e far parte di una Confederazione Nazionale che oggi è una delle più grandi e antiche entità federative del Paese nell'ambito del Volontariato.

La Confraternita di Tuoro sul Trasimeno nasce nel 28 settembre 2021 dopo essere stata per 2 anni sezione della Confraternita di Misericordia di Castiglione del Lago, nel 2021 si rende autonoma creando una propria struttura retta dal Governatore Cav. Marco Paolacci ed al supporto della Parrocchia che ha messo a disposizione una sede dedicata alle attività amministrative.

Nel 2022 con l'avvento della nuova normativa che ha investito il terzo settore ottiene l'iscrizione al RUNTS (Registro Unico Nazionale del Terzo Settore), operazione obbligatoria per poter operare nell'ambito dell'Associazioni ODV.

Dalla data di fondazione ad oggi la Confraternita effettua trasporti socio sanitari, sociali e supporto sanitario ed antincendio ad eventi sportivi ed altro. Nel 2021, dopo la stipula della convenzione con il Comune di Tuoro sul Trasimeno, fornisce la spesa assistita, nonché al recapito del pacco alimentare al domicilio delle persone. Nell'ambito di questa convenzione è operativa anche come sportello avanzato del Comune per le fasce deboli della cittadinanza.

La Confraternita ha stipulato una Convenzione con le scuole secondarie di secondo grado con indirizzo socio sanitario per alternanza scuola lavoro. Grazie alla disponibilità dei locali ha collaborato con la ASL durante la pandemia del Covid per la campagna vaccinale evitando così alle persone interessate il disagio di doversi recare a fare la vaccinazione in strutture delocalizzate.

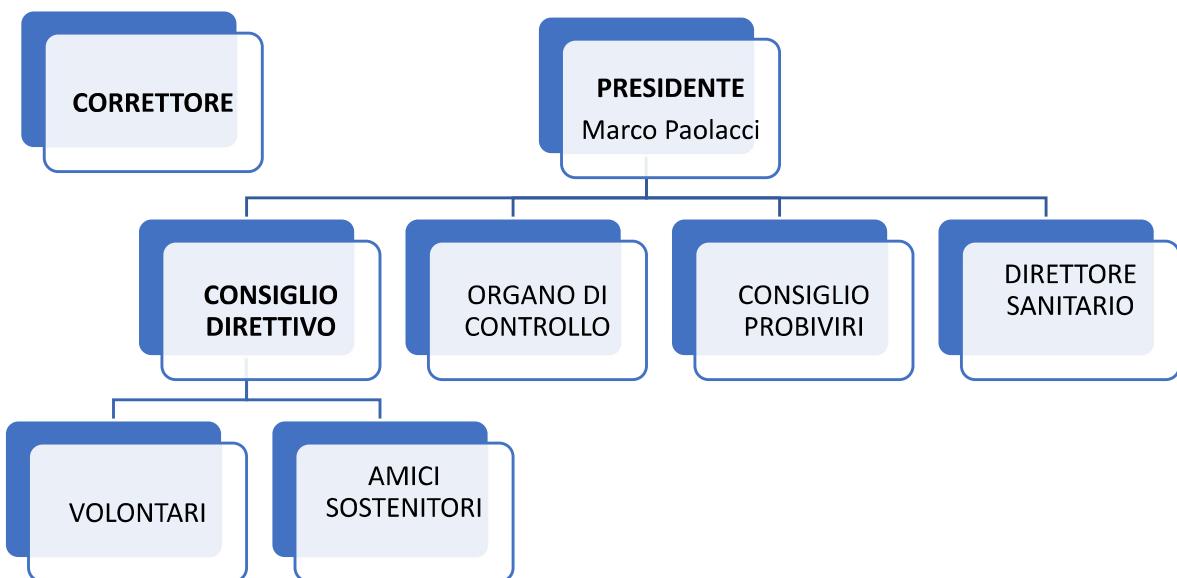
Dal 1 gennaio 2024 esiste una convenzione con l'Azienda Sanitaria Ospedale Santa Maria della Misericordia di Perugia per trasporto persone dimissionarie impossibilitate a tornare autonomamente presso le proprie residenze.

LA MISERICORDIA DI TUORO SUL TRASIMENO: COME È ORGANIZZATA?

La sezione di Tuoro Sul Trasimeno è composta dal seguente organigramma:

- PRESIDENTE: Marco Paolacci
- VICE PRESIDENTE: Remigio Marsano
- SEGRETARIO: Melania Torracchi
- TESORIERE e AMMINISTRATORE: Cinzia Cacciotti
- CONSIGLIERI: Anchise Baldi, Alberto Brachini, Bruno Bravi, Alma Broccolini, Claudio Corbelli, Maura Mischi
- COLLEGIO DEI PROBIVIRI: Pietro Renzoni (Presidente), Vally Congregalli, Vittorio Checconi (Consiglieri)
- ORGANO ESTERNO DI CONTROLLO: Francesco Fantini, Rosella Nicconi, Benedetta Brancaleoni
- CORRETTORE: Don Marco Cappellano, Parroco di Tuoro Sul Trasimeno
- DIRETTORE SANITARIO: Dott.ssa Manuela Morini

DIAGRAMMA DI FUNZIONE



FUNZIONIGRAMMA DELLA CONFRATERNITA DI MISERICORDIA DI TUORO SUL TRASIMENO

GOVERNATORE

Eletto dal Magistrato, nella sua prima riunione convocata dopo le elezioni. È il capo della Confraternita, ne dirige e ne sorveglia le varie attività e ne ha la rappresentanza legale ed i poteri di firma. Rappresenta la Confraternita all'interno della Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia, nelle relative assemblee. La partecipazione è a titolo di volontariato senza la ricezione di alcun compenso o rimborso. Le sue competenze sono:

- vigilare e tutelare gli interessi della Confraternita e controllare l'osservanza dello statuto e dei regolamenti indice le riunioni di Magistrato e convoca l'Assemblea assumendone in entrambi i casi la presidenza
- attuare le deliberazioni del Magistrato;
- firmare la corrispondenza e, assieme al Segretario, le carte ed i registri sociali;
- tenere rapporti con la Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia
- adottare ogni provvedimento d'urgenza
- previa delibera del Magistrato, compiere tutte le operazioni bancarie di breve e lungo periodo che siano ritenute necessarie od utili per lo svolgimento dell'attività sociale.

COLLEGIO DEI PROBIVIRI

Composto da tre membri eletti dall'Assemblea dei Confratelli con le seguenti competenze:

- vigilare sull'osservanza delle norme statutarie e dei regolamenti da parte di ogni Organo della Confraternita
- interpretare in caso di divergenze, le norme dello statuto e dei regolamenti, sentito il parere del Collegio Probivirale della Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia
- decidere sui ricorsi presentati dai Confratelli contro i provvedimenti disciplinari irrogati dal Magistrato nei confronti di quest'ultimi;
- convocare qualora ne ras visi la necessità, con richiesta scritta e motivata, il Magistrato della Confraternita
- sostituire l'opera del Magistrato qualora quest'ultimo sia dimissionario o sia impedito eccezionalmente a funzionare fino alle elezioni che dovranno essere promosse non oltre un trimestre dalla data di sostituzione.

L'ORGANO DI CONTROLLO

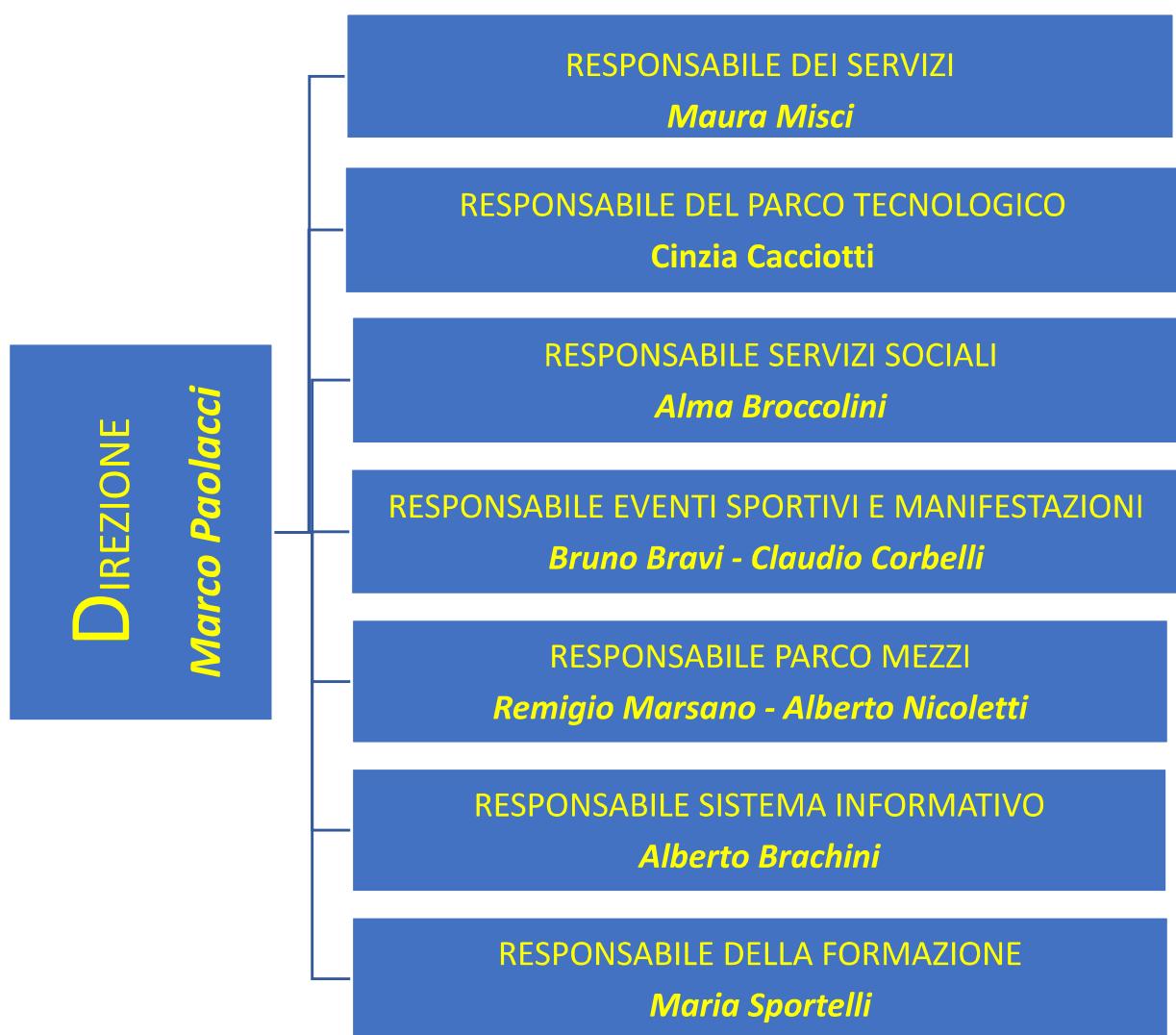
L'organo di controllo è composto da tre membri eletti dall'Assemblea fra i Confratelli che dovranno essere in possesso dei necessari titoli o esperienze professionali, con il mandato di verificare i conti della Confraternita.

IL CORRETTORE

L'Assistente Ecclesiastico o Correttore è nominato dai Vescovo di Livorno.

Rappresenta l'Autorità religiosa all'interno della Confraternita per le materie spirituali, religiose o di culto, Collabora per l'osservanza dello spirito religioso della Confraternita e la preparazione spirituale e morale dei Confratelli anche attraverso la promozione di corsi di formazione per i quali potrà collaborare con il "Correttore" della Confederazione Nazionale o Regionale delle Misericordie d'Italia. Tiene la direzione delle funzioni sacre e delle feste religiose.

ORGANIGRAMMA PER AREE DI INTERVENTO



IL PARCO MEZZI DELLA MISERICORDIA DI TUORO

I mezzi sono stati acquistati con la partecipazione economica dell'Associazione e con le offerte ricevute da donatori privati. Sono a disposizione della Confraternita per effettuare i servizi organizzati. Sono tutti omologati, verificati, revisionati a norma di Legge e sanificati dopo l'utilizzo secondo la relativa procedura. Vengono sostituiti una volta giunta l'obsolescenza o per criterio di opportunità di nuovo acquisto per affrontare le esigenze del servizio.

FIAT DOBLO'

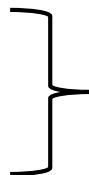
DACIA DUSTER

RENAULT SCENIC mezzi attrezzati per trasporto diversamente abili

FIAT DOBLO'

FIAT DUCATO

MERCEDES



Ambulanze classe "A"

FIAT DUCATO

Tutti gli automezzi sono intestati alla Confraternita di Misericordia di Tuoro sul Trasimeno ed il loro utilizzo va alla Comunità di Tuoro sul Trasimeno e zone limitrofe.

I trasporti possono essere sociali e sanitari ed i conducenti sono in possesso di un patentino di guida sicura in emergenza.

L'EROGAZIONE DEI SERVIZI: I PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi:

- a) egualianza: i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto, religione ed opinioni politiche;
- b) imparzialità: i servizi sono erogati adottando verso gli utenti comportamenti obiettivi, equi ed imparziali;
- c) rispetto della dignità: i servizi sono erogati garantendo all'utente la riservatezza, l'informazione e il rispetto della personalità;
- d) partecipazione: la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione delle prestazioni, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. L'utente può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il soggetto erogatore acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso;
- e) assistenza all'utente: è garantito l'ausilio del personale per accedere ai servizi e ricevere tutte le informazioni ritenute necessarie;

f) efficienza ed efficacia: il servizio è costantemente impegnato a garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza e di efficacia.

QUALI SONO I SERVIZI OFFERTI DALLA MISERICORDIA DI TUORO?

L'associazione fornisce i seguenti servizi:

- **Servizi di Emergenza 112:** esclusivamente su richiesta del Servizio Sanitario Regionale per interventi di urgenza e emergenza a supporto
- **Trasporto sanitario:** Accompagnamento di pazienti verso strutture ospedaliere e ambulatoriali.
- **Trasporto sociale:** Accompagnamento presso il proprio luogo di lavoro di soggetti impossibilitati a farlo autonomamente
- **Assistenza socio-sanitaria:** Supporto domiciliare per persone fragili e disabili.
- **Protezione civile:** Interventi in situazioni di calamità naturali e eventi di emergenza.
- **Servizi di inclusione sociale:** Attività di sostegno per anziani, disabili e persone in difficoltà.
- **Formazione:** Corsi e aggiornamenti per volontari e cittadini.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI DI TRASPORTO

Trasporto sanitario ordinario e di soccorso

Risorse tecnologiche: nr. 2 ambulanze completamente attrezzate;

Risorse umane/professionali:

- autista con abilitazione di livello base o avanzato e corso formazione guida;
- uno/due volontari con abilitazione di livello base o avanzato e DAE.

Tempo d'attivazione del servizio:

- Da programmare di norma almeno il giorno precedente.

Trasporto sociale

Risorse tecnologiche: 3 mezzi con pedana e 2 auto;

Risorse umane/professionali:

- autista
- un accompagnatore (ove previsto)

Tempo d'attivazione del servizio:

- Da programmare di norma almeno il giorno precedente e, se possibile, il servizio viene svolto anche senza congruo preavviso con gestione straordinaria.

QUALI SONO I CRITERI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO?

1. RISORSE TECNOLOGICHE

Tutti gli autoveicoli sono sottoposti alle verifiche, alle omologazioni, alle certificazioni, alle revisioni previste dalla normativa vigente, dalla Confraternita di Misericordia di Tuoro sul Trasimeno, intestataria dei mezzi, secondo le specifiche presenti nella Carta dei Servizi della Confraternita.

L'operatore che si accorge di un malfunzionamento o di un difetto nell'autoveicolo, lo segnala al responsabile, che attiva la procedura di manutenzione correttiva.

2. RISORSE UMANE

Il personale a qualsiasi titolo operante nell'Associazione, inserito nel servizio di cui alla presente carta, corrisponde alle seguenti caratteristiche:

Trasporto sociale

- AUTISTA - in possesso di patente tipo B (o equivalente)
- UNO (o più) ACCOMPAGNATORI - che abbiano frequentato apposito corso di formazione.

Trasporto sanitario ordinario

- AUTISTA - in possesso di patente tipo B (o equivalente) e di attestato di soccorritore di livello base o avanzato e corso guida sicura in emergenza.
- UNO (o più) SOCCORRITORI di livello base o avanzato e DAE.

Formazione del personale

- Per i soccorritori di livello base si applica il protocollo formativo previsto dalla LRT 25/01 e relative tabelle attuative.
- Squadre di soccorritori sono formate per le finalità di Soccorritore abilitato all'uso del DAE, PTC, Servizio Antincendio, Protezione Civile e guida sicura in emergenza.
- La Confraternita di Misericordia di Tuoro sul Trasimeno svolge anche attività di formazione effettuando corsi per utenti esterni tenuti da personale qualificato;

COME SI ACCEDE AI SERVIZI EROGATI DALLA MISERICORDIA?

I servizi possono essere richiesti:

Per i trasporti sanitari ordinari a carico del trasportato

- presentandosi direttamente presso la sede della Confraternita, in Piazza del Municipio 18 .
- telefonando al numero 339 4936866
- scrivendo una email a misericordiatuorosultrasimeno@gmail.com

L'utente è invitato a segnalare anche telefonicamente - con adeguato tempo di preavviso – il sopralluogo di circostanze che possano modificare i modi e/o i tempi d'erogazione del servizio prenotato.

COME VIENE GESTITA LA RICHIESTA DEL SERVIZIO?

L'associazione opera secondo le seguenti procedure di gestione:

- **Accettazione delle richieste:** Le domande di assistenza vengono valutate in base alla disponibilità e alla tipologia di intervento richiesto.
- **Pianificazione del servizio:** I trasporti e gli interventi vengono organizzati con il supporto di personale qualificato e mezzi adeguati.
- **Gestione delle emergenze:** Viene garantita una risposta tempestiva e coordinata con il servizio sanitario regionale e la protezione civile.
- **Monitoraggio e miglioramento:** I servizi vengono costantemente valutati per garantire qualità e miglioramenti operativi.
- **Formazione del personale:** I volontari e gli operatori seguono percorsi di aggiornamento periodico per garantire competenza e sicurezza nell'assistenza.

COME VENGONO PAGATI I SERVIZI DELLA MISERICORDIA?

Trasporti sanitari ordinari

In convenzione con le Aziende Sanitarie: contabilizzati direttamente dall' Azienda preposta.

Non in convenzione: erogati in base a un compenso chiesto all'utente al momento dell'esigenza del servizio, se trattasi di servizi fuori comune oppure erogati in forma gratuita in caso di utenza con difficoltà economica.

I corrispondenti importi sono versati dall'utente in un momento successivo al termine del servizio, ad un operatore della Confraternita riconoscibile che emetterà ricevuta del pagamento.

Le informazioni circa la tipologia del servizio, i criteri di accesso, i documenti necessari, sono fornite dall'operatore della Confraternita preposto alla ricezione delle richieste.

Trasporto sociale

il compenso corrisponde ad un minimo rimborso spese. La Confraternita si riserva, in situazioni di verificata difficoltà economica, a proprio insindacabile giudizio di svolgere il servizio gratuitamente.

Assistenza domiciliare leggera: gratuita, se non in convenzione

I corrispondenti importi sono versati dall'utente in un momento successivo al termine del servizio, ad un operatore della Confraternita riconoscibile che emetterà ricevuta del pagamento.

Le informazioni circa la tipologia del servizio, i criteri di accesso, i documenti necessari, sono fornite dall'operatore della Confraternita preposto alla ricezione delle richieste.

COME LA MISERICORDIA DI TUORO SUL TRASIMENO GESTISCE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO?

Per garantire un servizio equo e completo, vengono rammentati a tutti gli operatori quali siano i diritti ed i doveri degli utenti, come segue:

Diritti e Doveri dell'Utente

Gli utenti del servizio hanno diritto a:

- Conoscere la presente carta dei servizi
- Ricevere un servizio adeguato, rispettoso e dignitoso nonchè parità relazionale
- Essere informati chiaramente sulle prestazioni disponibili e sulle modalità di accesso.
- Otttenere servizi in tempi adeguati alla necessità sanitarie e sociali.
- Avere garantita la privacy e la riservatezza delle informazioni.
- Presentare suggerimenti e reclami per migliorare i servizi.
- Identificazione del personale tramite cartellini di riconoscimento.

Doveri dell'Utente

Per garantire un servizio efficace e rispettoso, gli utenti devono:

- Rispettare gli operatori e i volontari dell'associazione.
- Collaborare con il personale e rispettare le procedure stabilite.

- Fornire informazioni corrette sulle proprie condizioni.
- Utilizzare il servizio in modo responsabile, evitando richieste non necessarie.
- Rispettare le norme di sicurezza e le direttive operative.

Inoltre, la Confraternita attua dei monitoraggi esterni ed interni sulla percezione del miglioramento della qualità.

Monitoraggio Esterno

Presso la sede della Confraternita ed a bordo di ogni automezzo, è predisposto un apposito questionario per la valutazione del servizio offerto in tutti i suoi aspetti, a disposizione dell'utente per la compilazione; la scheda viene consegnata all'utente che – se lo desidera – può restituirla, compilata in forma anonima. La Misericordia inoltre, sulla base del Regolamento dei servizi, effettuerà un monitoraggio partecipato con gli utenti al fine di rilevare gli eventuali eventi critici ed effettuare interventi migliorativi e/o correttivi. I risultati dell'indagine forniscono alla Confraternita utili elementi per effettuare la relazione annuale di autovalutazione in cui sono esplicitati i risultati conseguiti in rapporto agli impegni e agli standard stabiliti.

Reclami e gestione dei Reclami

La Confraternita di Misericordia di Tuoro sul Trasimeno riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica dell'adeguatezza delle prestazioni offerte e il miglioramento continuo della qualità.

A questi fini si avvale anche della collaborazione degli utenti dei suoi servizi e delle altre associazioni del volontariato per la tutela dei diritti dei cittadini.

Analogamente la Confraternita riceve le segnalazioni e i suggerimenti degli utenti e/o delle Associazioni di tutela e volontariato e provvede a catalogarne gli elementi che saranno utilizzati dalla associazione per effettuare le procedure di monitoraggio interno e partecipato con gli utenti al fine di migliorare non solo la qualità erogata ma anche quella percepita dagli utenti fruitori dei servizi

Tutela e Monitoraggio

La Confraternita garantisce la tutela nei confronti dell'utente e/o familiari, associazioni di tutela degli utenti ed anche soggetti terzi, anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità del servizio.

La tutela è prevista:

a) per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia - efficienza, che abbia limitato o negato, al reclamante, la fruibilità del servizio;

- b) per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi di trasporto sanitario e/o sociale e in particolare:
- c) Il monitoraggio è previsto sulla base del Regolamento dei servizi

Modalità di richiesta e di attivazione della tutela

La tutela può essere richiesta da qualsiasi soggetto utente dei servizi della Confraternita. La tutela può essere richiesta anche tramite parenti o affini dell'utente o da associazioni di volontariato e di tutela. L'utente attiva le procedure di tutela tramite la presentazione per iscritto (o tramite comunicazione telefonica) di un reclamo, il reclamo viene registrato nel registro ed inoltrato al Presidente entro 48 ore.

Termini di richiesta della tutela

Il reclamo è inoltrato di norma entro quindici giorni dal momento in cui l'utente ha subito o avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo. Sono comunque presi in esame anche reclami presentati oltre tale termine, comunque non oltre sei mesi, se il ritardo è giustificato dalle condizioni ambientali o personali del soggetto titolare del diritto di tutela.

Il Responsabile dei Rapporti con il Pubblico svolge le seguenti funzioni:

- a) riceve i reclami;
- b) predispone l'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi del caso in questione dalle strutture operative interessate;
- c) presenta il reclamo al Presidente (se persona diversa dal Responsabile dei Rapporti con il Pubblico) ;
- d) presenta, con il coordinatore dei servizi alla persona, i reclami alle sedute di monitoraggio partecipato con gli utenti.

Monitoraggio interno

Al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi erogati, la Confraternita di Misericordia di Tuoro sul Trasimeno istituisce periodicamente, almeno semestralmente, incontri di verifica con gli operatori (Monitoraggio interno). Nelle sedute vengono analizzate le criticità manifestate e suggerite modalità di correzione che verranno sottoposte al vaglio degli organi dirigenti della Confraternita.

Nel contempo, si prevede di intervenire in tutte le aree di interesse come segue:

Standardizzazione delle Procedure Operative

- Creazione di protocolli dettagliati per le operazioni di emergenza e trasporto sanitario.

- Aggiornamento regolare delle procedure in conformità con le normative vigenti.

Formazione e Aggiornamento del Personale

- Organizzazione di corsi periodici di primo soccorso, tecniche di soccorso avanzato e gestione dell'emergenza.
- Creazione di un sistema di certificazione interna per attestare le competenze acquisite.

Valutazione della Soddisfazione degli Utenti

- Distribuzione di questionari anonimi per raccogliere opinioni e suggerimenti.
- Creazione di un canale diretto di comunicazione per segnalazioni e reclami.

Miglioramento delle Risorse e delle Attrezzature

- Investimento in mezzi di trasporto sanitari moderni e ben equipaggiati.
- Verifica regolare della funzionalità delle attrezzature mediche.
- Aggiornamento dei dispositivi di comunicazione e monitoraggio.

Analisi dei Risultati Interni

- Monitoraggio delle prestazioni attraverso indicatori chiave di efficienza, come:
Tempo di risposta agli interventi
- Numero di richieste soddisfatte
- Percentuale di operazioni concluse con successo
- Creazione di report annuali per analizzare i dati operativi e identificare aree di miglioramento.

Analisi della Percezione degli Utenti

Raccogliere feedback tramite:

- Sondaggi di soddisfazione post-servizio
- Interviste a utenti e comunità
- Analisi dei reclami ricevuti
- Confronto tra i dati interni e le percezioni esterne per individuare eventuali discrepanze.

Valutazione e Implementazione delle Modifiche

- Creazione di un gruppo di lavoro interno per analizzare i risultati raccolti.
Definizione di azioni correttive basate su dati e suggerimenti concreti.
- Test delle nuove procedure con un periodo di prova prima dell'applicazione definitiva.

Monitoraggio Continuo e Feedback

- Creazione di un sistema di monitoraggio in tempo reale per verificare l'efficacia delle modifiche apportate.
- Organizzazione di incontri periodici per valutare i progressi.
- Adattamento continuo sulla base dei risultati e delle esigenze emergenti.

COME VENGONO ARCHIVIATI I DOCUMENTI INERENTI AL SERVIZIO?

Per ogni servizio che richieda l'emissione di documenti contenenti dati personali e/o sensibili dell'utente, si garantisce la loro conservazione e il loro trattamento nel rispetto della L. 675/96 e successive modificazioni sulla riservatezza nel trattamento dei dati personali.

La Misericordia di Tuoro sul Trasimeno si impegna ogni giorno con dedizione e passione per garantire un soccorso tempestivo, sicuro e umano a chi ne ha bisogno. La nostra missione va oltre l'assistenza sanitaria: è un gesto di solidarietà, un segno concreto di vicinanza alla comunità e un impegno verso i più fragili.

Questa Carta dei Servizi rappresenta il nostro impegno per la trasparenza, la qualità e il miglioramento continuo. Ogni intervento, ogni gesto, ogni scelta è guidata dal valore fondamentale della Misericordia, che anima volontari e professionisti nel loro operato quotidiano.

Ringraziamo chiunque, con il proprio contributo, ci aiuti a portare avanti questa grande missione. La collaborazione e il supporto della comunità sono la forza che ci permette di crescere e migliorare, garantendo sempre un servizio efficace e pronto a rispondere alle esigenze di tutti.

La Misericordia è un cammino che percorriamo insieme, un servizio che nasce dal cuore e si traduce in aiuto concreto. Con questa Carta dei Servizi vogliamo ribadire il nostro impegno e la nostra volontà di essere sempre al fianco di chi ha bisogno.

Grazie per la fiducia e per far parte di questa grande famiglia.

Il GOVERNATORE

Cav. Marco Paolacci