



# PROCEDURA DI GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE

**PR02.CRITR**



Riepilogo delle Versioni:		
Versione	Data	Motivo della revisione
00	14/10/2024	Prima stesura

Firme:		
Documento redatto da:	Documento verificato da:	Documento approvato da:
Buscaglia Pietro - Presidente	Di Sabatino Elvio – Delegato Area Salute	Valeriani Roberto - Direttore

Data di validazione annuale: 31/10/2025

## **INDICE DEI CONTENUTI**

### PREMESSA

- 1. SCOPO/OBIETTIVO**
- 2. CAMPO DI APPLICAZIONE**
- 3. DEFINIZIONI E SIGLE**
- 4. RIFERIMENTI NORMATIVI E BIBLIOGRAFICI**
- 5. MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ**
- 6. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ**
- 7. INDICATORI**
- 8. LISTA DI DISTRIBUZIONE**



## **PREMESSA**

Una comunicazione efficace deve essere pianificata e programmata e soprattutto condivisa; ciò si realizza mediante il coordinamento degli elementi e degli strumenti dell'immagine.

Occorre pertanto uno strumento che si rivolga a tutti i soci e dipendenti della Croce Rossa Italiana con lo scopo di definire gli elementi e le linee guida che devono caratterizzare la comunicazione istituzionale, cioè un vero e proprio strumento di lavoro che intende assicurare omogeneità e standardizzazione nei processi di comunicazione attraverso una razionalizzazione delle diverse modalità operative attualmente adottate dalle singole realtà territoriali della C.R.I..

### **1. SCOPO**

La presente procedura intende essere di supporto alla gestione della comunicazione sia tra CRI Comitato di Terni e l'utenza territoriale (Comunicazione esterna) che tra i Soci e tutto il Personale all' interno delle Sedi Locali (Comunicazione interna), allo scopo di contribuire al miglioramento della qualità dei servizi offerti.

### **2. CAMPO DI APPLICAZIONE**

La presente procedura si applica a tutti i sistemi di comunicazione in dotazione al Personale Volontario e Dipendente, alle funzioni amministrative e a tutti i servizi erogati direttamente dalla C.R.I. a qualunque livello territoriale.

### **3. DEFINIZIONI E SIGLE**

- IO: Istruzione Operativa
- MQ: Manuale della Qualità
- Odg: ordine del giorno
- PR: Procedura
- SGQ: Sistema qualità

### **4. RIFERIMENTI NORMATIVI E BIBLIOGRAFICI**

- CRI: Manuale della Comunicazione Istituzionale
- Norma UNI EN ISO 9001

### **5. MATRICE DELLE RESPONSABILITA'**

<b>ATTIVITÀ</b>	<b>RESPONSABILITÀ</b>
Attività di comunicazione dei Comitati	Presidente
Attività sul territorio	Referente locale per la Comunicazione
Gestione contatti con i media	Referente locale per la Comunicazione
Gestione sito internet	Referente locale per la Comunicazione
Gestione casi di particolare rilevanza locale/nazionale	Referente per la Comunicazione e Presidente CRI
Rete di comunicazioni	Ufficio stampa



Redazione Procedure	Responsabili dei processi oggetto della procedura
---------------------	---

## **6. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'**

### **6.1 Comunicazione Esterna**

Per quanto concerne la comunicazione esterna, CRI ha redatto un documento (**Manuale della Comunicazione**) disponibile sul sito [www.cri.it](http://www.cri.it) nel quale sono esplicitate le attività di comunicazione e i referenti.

La responsabilità per l'attività di comunicazione dei Comitati Locali è del rispettivo Presidente che la esercita per il tramite del Delegato per la Comunicazione.

I Referenti per la Comunicazione a ogni livello agiranno garantendo che la comunicazione posta in essere sia relativa alla Croce Rossa Italiana nel suo insieme.

Il Delegato per la Comunicazione è titolare di ampia autonomia operativa e tecnico-discrezionale. I Comitati possono nominare un Referente locale per la Comunicazione.

La nomina compete al rispettivo Presidente che deve informare il Delegato Regionale per la Comunicazione, il Portavoce del Presidente Nazionale e il Capo Ufficio Stampa. Laddove il Presidente del Comitato non intenda nominare un Delegato per la Comunicazione, la responsabilità delle attività previste per tale figura ricade in capo al Presidente stesso.

Il Delegato Locale per la Comunicazione dovrà rispondere ai requisiti di adeguata e documentata professionalità nel campo e capacità di gestire tutti gli strumenti di comunicazione, compresi social network e siti internet attenendosi alle **Linee Guida per le Attività di Informazione e Mass Media** ([www.cri.it](http://www.cri.it)).

I Delegati Locali per la Comunicazione si occuperanno della comunicazione delle attività sul proprio territorio e della gestione dei contatti con i media a livello territoriale e del proprio sito internet.

I Delegati per la Comunicazione assicureranno al Delegato Regionale la massima disponibilità e collaborazione per pubblicizzare sul territorio le campagne del Comitato Centrale. Laddove il Comitato locale abbia una propria articolazione con sedi in più Comuni, è data facoltà al Presidente, su proposta del Delegato locale per la Comunicazione, di nominare un Delegato di sede per la Comunicazione a cui sono affidati i medesimi compiti del Delegato Locale, ma con attività limitata al territorio di competenza. L'azione del Referente di sede per la Comunicazione dovrà in ogni modo essere posta in essere di concerto e in condivisione con il Delegato Locale e sarà finalizzata a comunicare l'attività della Croce Rossa Italiana sul territorio di riferimento.

La revoca dell'incarico di Delegato Locale per la Comunicazione e del Delegato di sede per la Comunicazione potrà essere fatta in qualsiasi momento dall'organo delegante a suo insindacabile giudizio, sentito il Delegato Regionale per la Comunicazione, qualora venga a decadere il rapporto fiduciario tra delegante e delegato.

#### **6.1.1 Carta dei Servizi**

**Il Comitato CRI di Terni** ha redatto un documento di riferimento (**Carta dei Servizi**) per la comunicazione tra l'Associazione e gli utenti. Questo documento è stato pensato e realizzato con l'obiettivo di renderlo il più possibile fruibile ed utile: comunica le prestazioni offerte, come e quando accedere, insieme ad alcune garanzie ed obiettivi di miglioramento.

I servizi vengono erogati secondo i criteri e le regole dei Sette Principi CRI ed in particolare sono uguali per tutti, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Il cittadino ha diritto ad essere



informato in modo chiaro, completo e trasparente ed è invitato a far sentire la propria voce per contribuire al miglioramento dei servizi. Per tutte le persone che si rivolgono a CRI è garantito il rispetto della dignità e delle informazioni di cui si viene a conoscenza. La **Carta dei Servizi** rimane a disposizione presso la Sede del Comitato e presso le Unità Territoriali sul territorio. Inoltre può essere distribuita presso luoghi pubblici in cui si ritiene maggiore l'afflusso di utenti (sedi ASL, studi medici, farmacie..).

### **6.1.2 Sito Internet**

Gli stessi principi enunciati nella **Carta dei Servizi**, l'elenco dei servizi offerti, gli eventi e gli aggiornamenti riguardanti le iniziative, sono presentati nel sito web del Comitato, [www.criterni.it](http://www.criterni.it) che è stato predisposto e viene aggiornato dal Delegato alla Comunicazione attenendosi a quanto enunciato nel **Manuale della Comunicazione** nazionale e sotto la responsabilità dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico. La comunicazione è inoltre potenziata mediante volantini e banner, stilati seguendo le indicazioni del Manuale della Comunicazione, che vengono affissi allo scopo di comunicare alla popolazione eventi o appuntamenti di particolare risonanza.

### **6.1.3 Customer Satisfacion**

Al fine di ottenere il feedback sui servizi effettuati e sulle iniziative proposte, il Comitato CRI di Terni e le Unità Territoriali hanno predisposto alcuni moduli, (Questionario Gradimento Corsi di Formazione, Questionario Gradimento Servizi) che vengono distribuiti annualmente per valutare la soddisfazione/insoddisfazione degli utenti (Customer Satisfacion) e i loro suggerimenti atti al miglioramento continuo. Le valutazioni e gli input da essi derivati vengono discussi all'interno dell'Assemblea dei Soci. I documenti sono periodicamente aggiornati in base alle necessità.

## **6.2 Comunicazione Interna**

La comunicazione interna è un complesso processo utilizzato per la diffusione di informazioni, comunicati, dati e compiti all'interno del Comitato, delle Sedi Locali e vicendevolmente tra il Comitato e le Sedi. Si propone quindi come elemento di gestione, per dare vita alla partecipazione, alla trasparenza delle responsabilità, alla circolazione delle conoscenze, per promuovere le innovazioni e ridurre l'incertezza. Si utilizzano diversi strumenti e modalità di comunicazione interna al fine di: condividere e diffondere gli obiettivi definiti ai diversi livelli organizzativi, favorire il coinvolgimento e la motivazione dei Volontari, favorire opportunità di confronto.

Per essere il più possibile efficace, la rete di comunicazione interna deve essere precedentemente pianificata e coordinata. A tale scopo vengono predisposte periodiche e regolari riunioni di coordinamento e integrazione:

TIPOLOGIA DI INCONTRO	PERIODICITA' DELL'INCONTRO
Assemblea dei Soci	Annuale
Riunione Consiglio Direttivo	Mensile
Incontro Gruppi di Lavoro	come da specifica programmazione



### Assemblea dei Soci

L'assemblea è costituita da tutti i Soci del Comitato.

Si riunisce almeno due volte l'anno in via ordinaria e in via straordinaria ogni qual volta il consiglio direttivo, ovvero un terzo dei soci attivi ne faccia richiesta. L'assemblea è convocata dal Presidente mediante avviso. L'assemblea adotta le proprie decisioni a maggioranza semplice dei presenti.

L'assemblea:

- elegge il Presidente nel proprio seno;
- elegge i membri elettivi del Consiglio Direttivo fra i propri componenti;
- elabora le linee generali di sviluppo dell'attività del comitato dell'Associazione;
- approva il bilancio di previsione e le relative variazioni, il conto consuntivo e la relazione annuale sull'attività svolta predisposti dal consiglio direttivo.

### Consiglio direttivo:

Il consiglio direttivo è composto da:

- il Presidente;
- il Vicepresidente;
- tre Consiglieri.

Il consiglio direttivo:

- delibera in merito ai programmi ed ai piani di attività e indica le priorità e gli obiettivi strategici del comitato in coerenza con quanto disposto dal consiglio direttivo nazionale e dal consiglio direttivo regionale;
- propone il bilancio di previsione, le relative variazioni, il conto consuntivo e la relazione annuale sull'attività svolta da sottoporre all'approvazione dell'assemblea;
- vigila sull'andamento dell'attività dell'Associazione in ambito e sull'attività delle Unità Territoriali con riguardo anche agli ambiti di attività di tutte le componenti volontaristiche dell'Associazione, verificandone la rispondenza alle esigenze locali ed alla programmazione nazionale e regionale, riferendone al comitato regionale.

Il consiglio dura in carica quattro anni e tutti i suoi membri possono essere confermati, con le medesime procedure, una sola volta consecutivamente.

### Riunioni Tecniche

Presso le sedi vengono programmate riunioni con i Volontari e/o Dipendenti di cui viene data comunicazione preliminare via email e della quale si richiede conferma di avvenuta ricezione. Al fine della tracciabilità, vengono redatti i verbali delle riunioni (Verbale e Modulo registrazione presenze) nei quali vengono riportati i nominativi dei partecipanti, le loro qualifiche, gli orari di inizio e fine riunione, l'ordine del giorno e lo svolgimento dei punti dello stesso.

Le comunicazioni presso le Sedi avvengono anche mediante affissione di avvisi nelle bacheche o mediante cartellonistica adeguata.

Il Sistema Gestionale GAIA, nato con lo scopo di informatizzare ed istituzionalizzare l'anagrafica nazionale dei Soci CRI, si rivela anche un mezzo di comunicazione per quel che riguarda gli eventi, le programmazioni dei turni e le informazioni che possono essere scambiate sia tra Volontari della stessa Sede che a livello nazionale.



### **6.3 Sistema Gestionale Nazionale GAIA**

Gaia nasce nell'estate del 2012 con l'idea di una profonda rivoluzione in Croce Rossa, che mostri il dinamismo, la forza e la giovinezza dell'associazione. G.A.I.A. è l'acronimo di "Gestione Avanzata ed Integrata dell'Anagrafica" ed identifica la web-application (<https://gaia.cri.it>) per semplificare le quotidiane attività di gestione del personale e dei mezzi dell'associazione. Oltre a rappresentare il database nazionale che raccoglie i dati anagrafici dei Volontari iscritti, consente di avere il quadro aggiornato delle attività che si svolgono sul territorio nazionale, della disponibilità del personale e l'ottimizzazione dei tempi di reclutamento in caso di emergenze.

L'identificazione univoca dei Volontari all'interno di GAIA avviene attraverso l'inserimento del codice fiscale, dell'indirizzo email e di una password.

GAIA, che attualmente è ancora in evoluzione, rappresenterà un facile sistema informatico utile ai Soci per venire a conoscenza delle iniziative e facilitare lo scambio di notizie, anche per mettere a disposizione le informazioni riguardanti la professionalità e la disponibilità dei Volontari per quanto riguarda tutte le Aree CRI.

### **7. INDICATORI**

<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD</b>	<b>FREQUENZA</b>
N° Volontari iscritti al sistema gestionale GAIA/N° totale Volontari	90%	Annuale

### **8. LISTE DI DISTRIBUZIONE**

- Personale Dipendente e Volontario;
- Personale Amministrativo;