

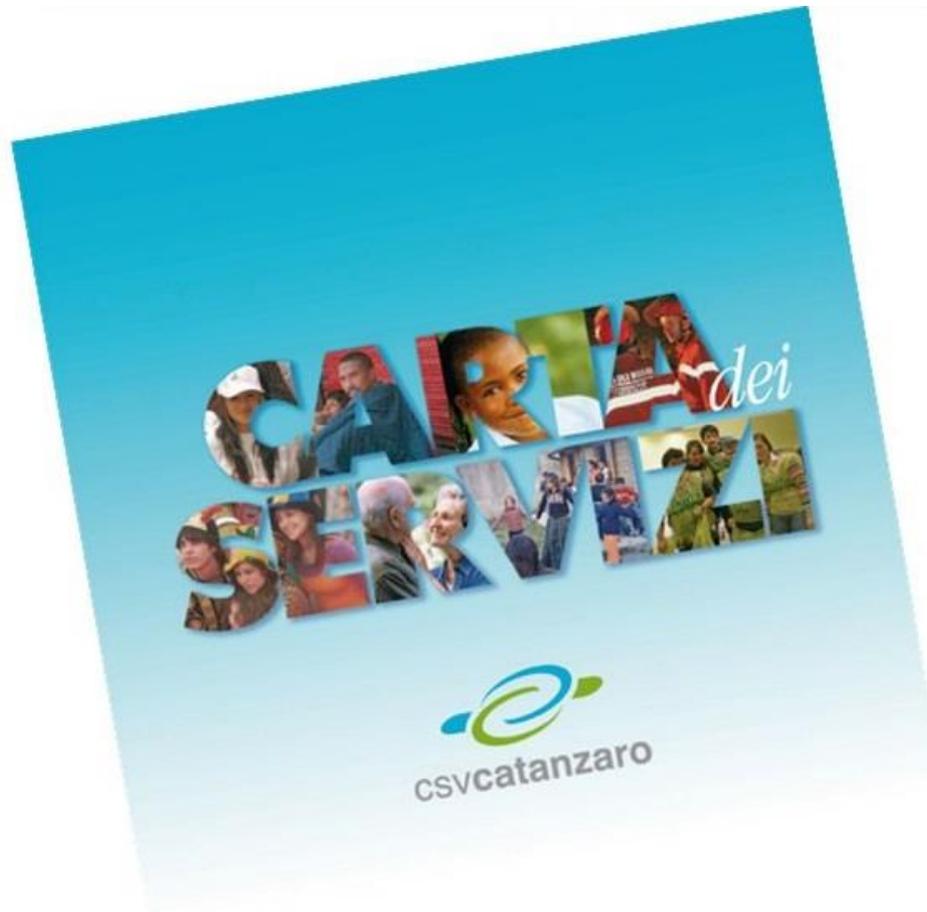


csvcatanzaro

---

## La Carta dei Servizi

---



---

## Premessa

---

Come noto, in data 3 agosto 2017 è entrato in vigore il cosiddetto Codice del Terzo Settore (D.Lgs n. 117 del 3.7.2017). Tale Codice detta una nuova disciplina per tutto il mondo del Terzo Settore nonché per i Centri di Servizio. Per essere completamente operativo, tale Codice necessita di alcuni Decreti attuativi, che allo stato non sono ancora stati emanati. In attesa di tali Decreti, deve ritenersi applicabile un regime normativo transitorio.

Per il Sistema dei Centri di Servizio, tale regime transitorio è stato concordato con gli attuali Organi deputati al controllo dei CSV stessi e prevede in particolare quanto segue:

- la programmazione dell'attività dei CSV solo per il primo semestre 2018;
- l'erogazione dei servizi dei CSV secondo quanto disposto dal Codice del Terzo Settore all'art. 63 (erogazione servizi a sostegno dei volontari di tutti gli Enti del Terzo Settore e non più solo alle Organizzazioni di Volontariato) e al comma 3 dell'art. 101 (definizione di Ente del Terzo Settore in attesa dell'operatività del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore).

Nelle pagine che seguono è descritta l'attività relativa al primo semestre 2018 del CSV di Catanzaro nell'ambito della sua funzione, con indicazione di tutti i servizi erogati e delle modalità per accedervi.

Al fine di garantire il rispetto dei principi di universalità e pari opportunità di accesso, per cui i servizi dei CSV devono essere organizzati in modo tale da raggiungere il maggior numero possibile di beneficiari, sono stati indicati alcuni limiti quantitativi per ogni tipologia di servizio erogabile dal CSV.

---

## Premessa

---

I CSV utilizzano le risorse loro conferite dalle Fondazioni di Origine Bancaria al fine di organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo per promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti del Terzo settore, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, e con particolare riguardo alle Organizzazioni di Volontariato.

Per raggiungere le suddette finalità, i CSV possono erogare i seguenti servizi:

- servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale, finalizzati a dare visibilità ai valori del volontariato e all'impatto sociale dell'azione volontaria nella comunità locale, a promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva in particolare tra i giovani e nelle scuole, istituti di istruzione, di formazione ed università, facilitando l'incontro degli enti di Terzo settore con i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato, nonché con gli enti di natura pubblica e privata interessati a promuovere il volontariato;
- servizi di formazione, finalizzati a qualificare i volontari o coloro che aspirino ad esserlo, acquisendo maggiore consapevolezza dell'identità e del ruolo del volontario e maggiori competenze trasversali, progettuali, organizzative a fronte dei bisogni della propria organizzazione e della comunità di riferimento;
- servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento, finalizzati a rafforzare competenze e tutele dei volontari negli ambiti giuridico, fiscale, assicurativo, del lavoro, progettuale, gestionale, organizzativo, della rendicontazione economico-sociale, della ricerca fondi, dell'accesso al credito, nonché strumenti per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari medesimi;



csvcatanzaro

---

## Premessa

---

- servizi di informazione e comunicazione, finalizzati a incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato, a supportare la promozione delle iniziative di volontariato, a sostenere il lavoro di rete degli enti del Terzo settore tra loro e con gli altri soggetti della comunità locale per la cura dei beni comuni, ad accreditare il volontariato come interlocutore autorevole e competente;
- servizi di ricerca e documentazione, finalizzati a mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo settore in ambito nazionale, comunitario e internazionale;
- servizi di supporto tecnico-logistico, finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti ed attrezzature.

I servizi del CSV sono erogati nel rispetto dei principi di: qualità, economicità, territorialità e prossimità, universalità, non discriminazione e pari opportunità di accesso, integrazione, pubblicità e trasparenza.

---

## La *mission* del CSV di Catanzaro

---

Il CSV svolge il ruolo di entità portatrice di valori positivi e nobili ideali. Rinsalda la rete associativa presente sul territorio attraverso la promozione della cultura della solidarietà e le iniziative sul territorio volte a valorizzare l'apporto dei volontari, sia come singoli che nelle realtà di cui fanno parte. Promuovere il volontariato, infatti, vuol dire creare le condizioni per rendere le associazioni autonome e protagoniste del territorio, esaltando il ruolo della gratuità e della solidarietà, in tutti i settori della vita comune.

Ecco i suoi obiettivi:

- diffondere la cultura della gratuità e della sussidiarietà;
- sviluppare le competenze degli Enti del Terzo Settore con riguardo alle OdV nel campo della governance, dell'organizzazione, della progettazione e della realizzazione delle loro attività;
- favorire le reti tra le OdV e i rapporti tra le associazioni, Regione ed enti locali;
- incrementare il coinvolgimento e la partecipazione degli ETS del territorio alla realizzazione e la programmazione del Welfare locale, favorendone la partecipazione e i piani sociali di zona;
- coniugare il principio di gratuità alla gestione economica delle risorse.



csvcatanzaro

---

## Cosa fa il CSV

---

Con effetto della nuova Riforma del «Codice del Terzo Settore», n.117 del 03 Luglio '17, i CSV hanno lo scopo di organizzare, gestire ed erogare i servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo per promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli Enti del Terzo Settore, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, e con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato.

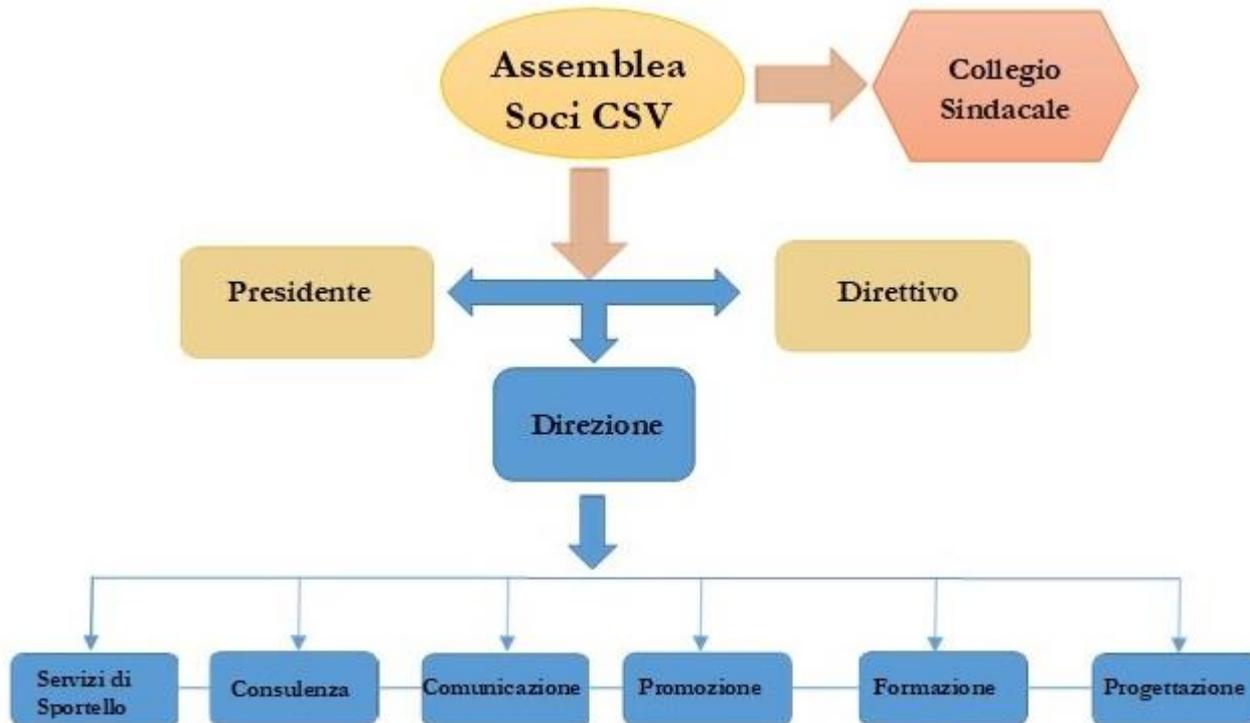
Il Centro Servizi per il Volontariato è una struttura operativa, a disposizione degli Enti del Terzo Settore, con riguardo alle organizzazioni di volontariato e da queste gestito, creata allo scopo di sostenerne, promuoverne e qualificarne le attività attraverso:

- Strumenti ed iniziative per la crescita della cultura della solidarietà, la promozione di nuove iniziative di volontariato ed il rafforzamento di quelle esistenti;
- Consulenza ed assistenza qualificata nonché strumenti per la progettazione, l'avvio e la realizzazione di specifiche attività;
- Iniziative di formazione e qualificazione nei confronti di aderenti ad organizzazioni di volontariato;
- Informazioni, notizie, documentazione e dati sulle attività di volontariato locale e nazionale



csvcatanzaro

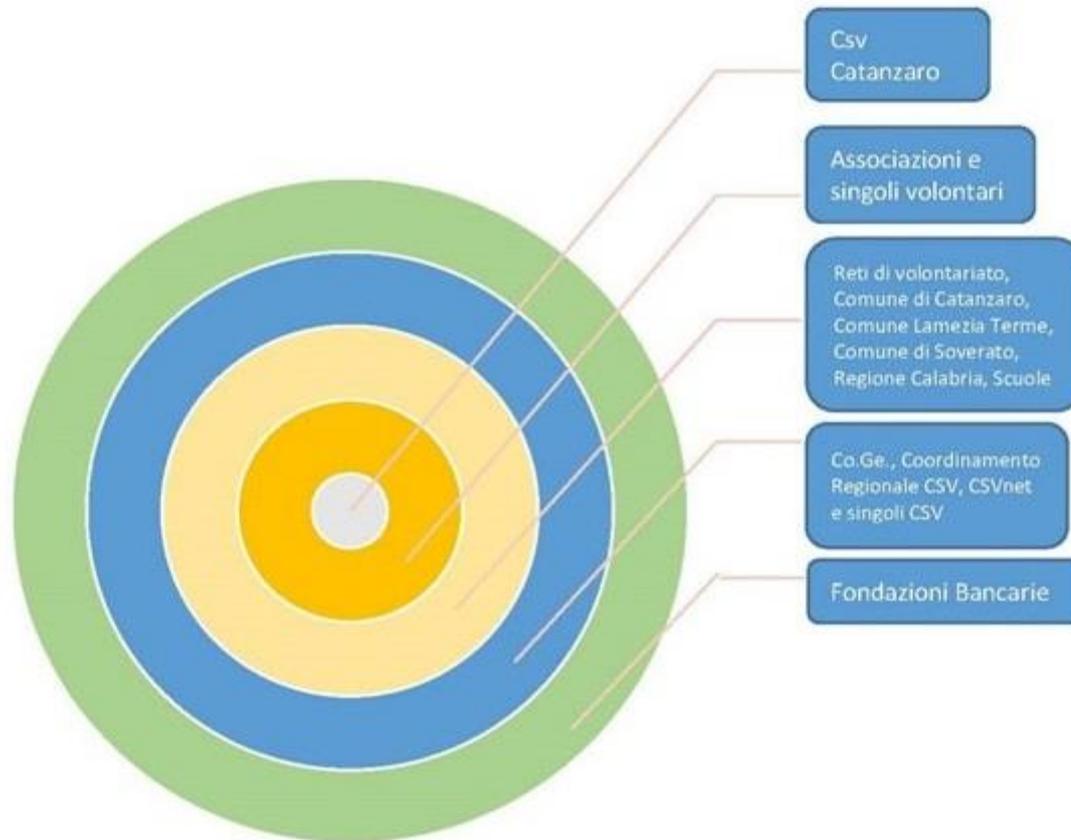
## Organigramma





csvcatanzaro

## I nostri interlocutori



## Principi e finalità della Carta dei Servizi

L'adozione della Carta dei Servizi costituisce per il CSV di Catanzaro un documento di **impegno verso l'esterno e di indirizzo verso il proprio interno, finalizzato al «miglioramento continuo» nello svolgimento delle attività.**

In tal senso la Carta dei servizi si prefigge:

- Di illustrare le **funzioni e la mission del CSV** al fine di creare un dialogo trasparente con gli ETS con riguardo alle OdV;
- Di illustrare le tipologie di intervento che il CSV offre alle associazioni e **le regole dei rapporti** secondo criteri di **partecipazione, trasparenza, equità e funzionalità**;
- Di essere strumento di conoscenza e di informazione per l'erogazione dei servizi e dei finanziamenti, in sintonia con le esigenze degli ETS con riguardo alle OdV;
- Di essere strumento di tutela dei diritti delle associazioni, prevedendo la possibilità di segnalare eventuali disservizi e di fornire suggerimenti, al fine di promuovere ed incentivare relazioni migliorative tra gli erogatori ed i fruitori.



csvcatanzaro

---

## I Servizi

---

**Per poter richiedere i servizi del CSV è necessario essere “accreditati”; per essere accreditati al CSV della provincia di Catanzaro occorre presentare la seguente documentazione:**

- 1. domanda di accreditamento** sottoscritta dal Legale Rappresentante dell'Ente del Terzo Settore;
- 2. dichiarazione** sottoscritta dal Legale Rappresentante dell'Ente del Terzo Settore, volta ad autocertificare **l'iscrizione dell'Ente stesso ad uno dei seguenti Registri:**
  - registro delle Organizzazioni di Volontariato di cui alla L.R. n. 33/12;
  - registro delle Associazioni di Promozione Sociale;
  - anagrafe delle Onlus tenuto dall'Agenzia delle Entrate;
  - altro registro previsto dall'attuale normativa inerente Enti del Terzo Settore;
- 3. dichiarazione** sottoscritta dal Legale Rappresentante dell'Ente del Terzo Settore, volta ad **autocertificare** che l'Ente ha **sede legale ed operatività principale nella provincia di Catanzaro;**



csvcatanzaro

---

## I Servizi

---

- 4. dichiarazione** sottoscritta dal Legale Rappresentante dell'Ente del Terzo Settore, volta ad **autocertificare** che l'Ente **si avvale di volontari nello svolgimento della propria attività** e che i nominativi di tali volontari sono indicati **in apposito registro** tenuto dall'Ente stesso e allegato, in copia, **alla domanda di accreditamento al CSV**;
- 5. statuto** dell'Ente del Terzo Settore.

Per la compilazione della suindicata documentazione, è possibile utilizzare i moduli precompilati appositamente predisposti dal CSV e disponibili sul sito web del CSV o presso la sede.

Per le Sezioni Locali di ETS operanti sul territorio della provincia di Catanzaro è prevista una modulistica specifica. A seguito di esame della documentazione pervenuta, il CSV comunicherà all'Ente del Terzo Settore l'esito dell'accREDITAMENTO. In caso di esito positivo, l'Ente potrà richiedere i servizi del CSV.



csvcatanzaro

## I Servizi

I **servizi** erogati dal CSV sono completamente **gratuiti**, destinandoli ai **volontari** degli **Enti del Terzo Settore** operanti nella provincia di Catanzaro, iscritte o meno al registro regionale del volontariato.

L'accesso ai servizi può avvenire:

- **Di persona** presso la **sede**, in Via Fontana Vecchia, dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 13 e dalle 15:30 alle 18;
- **Telefonicamente** ai numeri 0961/794607 e 393/8828407;
- Per **posta elettronica** [segreteria@csvcatanzaro.it](mailto:segreteria@csvcatanzaro.it) e [info@csvcatanzaro.it](mailto:info@csvcatanzaro.it);
- **Posta certificata** [csvcatanzaro@pec.csvcatanzaro.it](mailto:csvcatanzaro@pec.csvcatanzaro.it)

Negli orari di apertura dello sportello è possibile telefonare e/o presentarsi di persona, accolti da un operatore, si ricevono le prime informazioni, anche attraverso materiali e documentazione scritta.

Se necessario, si può fissare un appuntamento per un colloquio di orientamento/analisi dei bisogni o di accompagnamento con il referente d'area competente.



csvcatanzaro

---

## Servizi di base

---

### **Obiettivo generale**

I **servizi di supporto tecnico – logistico**, finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione temporanea di:

- Strumenti ed attrezzature
- Servizio di stampa materiali
- Utilizzo sala riunioni
- Ufficio attrezzato

---

## Promozione del volontariato

---

### **Obiettivi generali**

Favorire la crescita di una cultura diffusa dell'azione volontaria e solidale come principio di convivenza civica tra le persone;

Sostenere l'incontro tra la società civile ed i valori del volontariato e della solidarietà, attraverso iniziative, seminari e manifestazioni che valorizzino le esperienze e le iniziative degli ETS con riguardo alle OdV e i progetti sociali che le stesse sviluppano;

Favorire il rapporto di conoscenza reciproca tra nuove generazioni, società civile ed il mondo del volontariato.

L'attività di promozione prevede il coinvolgimento degli organismi locali e delle istituzioni presenti sul territorio per promuovere e rafforzare la cultura del volontariato garantendo, al contempo, una maggiore visibilità del volontariato locale.

### **Servizi:**

- Scuola e volontariato
- Il volontariato nel sistema società
- Reclutamento nuovi volontari
- Servizio Civile Universale
- Iniziative pubbliche di sensibilizzazione al volontariato



csvcatanzaro

## Animazione territoriale

La promozione territoriale ha la finalità di stimolare alchimie/sinergie tra le organizzazioni di volontariato e i differenti soggetti presenti nel nostro territorio.

L'obiettivo è quello di consolidare il percorso virtuoso che porta alla realizzazione delle Feste del Volontariato, che attraverso una serie di strumenti (incontri, dibattiti, eventi territoriali, ecc..) promuova la costruzione di reti, di alleanze al fine di acquisire maggiore consapevolezza e di sviluppare, in modo sinergico, la responsabilità collettiva nella costruzione di percorsi sul "bene comune" sul territorio della provincia di Catanzaro.

Tale proposta parte dal presupposto che il CSV di Catanzaro ritiene di importanza strategica promuovere e sostenere l'innovazione e l'assunzione di un ruolo proattivo del Volontariato rispetto alle problematiche sociali ed economiche del territorio.

E' importante pertanto sostenere con decisione un ruolo del Volontariato come soggetto protagonista di un welfare di comunità.

I soggetti chiamati ad interfacciarsi in questo percorso sono i seguenti:

- Organizzazioni di Volontariato;
- Enti del Terzo Settore;
- Comuni e Pubbliche Amministrazioni;
- Organizzazioni Giovanili;
- Organizzazioni Profit.

---

## Consulenza

---

Il Centro di Servizio, nel rispetto della propria mission, mette a disposizione delle Organizzazioni di Volontariato un servizio gratuito di consulenza ed assistenza qualificata in differenti ambiti.

Lo spirito con cui vengono erogati i seguenti servizi è quello di sostenere il volontariato in quelle attività che richiedono particolari conoscenze, non sostituendosi ai volontari ma accompagnandoli in un percorso di crescita personale e della loro OdV.

Tale servizio è fornito da esperti consulenti e dagli operatori del Centro nelle seguenti aree:

- Consulenza civile – legale
- Consulenza fiscale – amministrativa
- Consulenza organizzativa – relazionale
- Consulenza alla progettazione sociale e ai finanziamenti
- Consulenza su fund raising – raccolta fondi.

### **Obiettivo generale**

Il servizio di formazione si propone di:

- Favorire la crescita delle competenze necessarie agli ETS con riguardo alle OdV per rispondere ai bisogni del contesto di riferimento;
- Favorire lo scambio di esperienze e competenze;
- Valorizzare le reti territoriali, la progettualità sociale, con modalità efficaci ed efficienti e, soprattutto, creando partecipazione sociale ed azioni di sussidiarietà;
- Valorizzare e sostenere lo sviluppo delle competenze proprie delle singole associazioni.

Annualmente viene elaborato il piano formativo che prevede «percorsi di base» incentrati su tematiche comuni a tutti gli ETS con riguardo alle OdV a prescindere dallo specifico ambito di attività, e «percorsi avanzati» per qualificare e specializzare le competenze degli ETS con riguardo alle OdV rispetto a determinati ambiti di intervento (minori, anziani, disabili, immigrati,...) e/o specifiche tematiche (progettazione sociale, co-programmazione e co – progettazione, bilancio sociale,...).

### **Servizi**

- Percorsi formativi di base organizzati direttamente dal CSV
- Percorsi formativi avanzati e laboratori organizzati direttamente dal CSV
- Seminari/Workshop tematici



csvcatanzaro

---

## Comunicazione

---

### **Obiettivi generali**

Favorire la circolazione delle informazioni relative al volontariato:

- Diffondere notizie riguardanti l'attività istituzionale del CSV
- Far conoscere l'attività degli Enti del Terzo Settore con riguardo alle OdV
- Fornire agli ETS informazioni di loro interesse
- Costruire con gli ETS campagne di comunicazione efficace
- Supportare gli ETS con riguardo alle Odv nella presentazione degli eventi (ad esempio conferenze stampa)
- Sensibilizzare sui temi della solidarietà
- Tenere aggiornato di continuo il sito [www.csvcatanzaro.it](http://www.csvcatanzaro.it), anche attraverso la redazione di approfondimenti ed inchieste, a volte riportate sui media di settore nazionali

Favorire la ricerca di informazioni e documenti per lo studio e l'approfondimento di tematiche relative al terzo settore.

### **Servizi**

- Ufficio stampa
- Newsletter periodica e Newsletter Bandi
- CSV Magazine in sintesi nello spazio dedicato sul sito del CSV
- Pagina Facebook CSV Catanzaro
- Manuali e guide
- Consulenza comunicazione – informazione
- Consulenza informatica e grafica

---

## Segnalazioni e suggerimenti

---

Il CSV Catanzaro tutela i fruitori dei propri servizi, anche attraverso la possibilità di effettuare segnalazioni che saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e prevedere possibili interventi di miglioramento del servizio erogato.

Le procedure per le segnalazioni sono codificate nel ***Regolamento di Tutela***.

A seconda della complessità delle problematiche segnalate il Direttore provvederà a rispondere immediatamente alle più semplici, negli altri casi avvierà una verifica interna e fornirà conseguentemente una risposta al fruitore entro trenta giorni dal ricevimento dell'istanza.

La segreteria del CSV, raccordandosi con le Aree, effettua periodicamente, almeno a cadenza semestrale, indagini sulla soddisfazione delle OdV, tramite la somministrazione di questionari o la realizzazione di interviste.

L'analisi dei dati è oggetto di specifico report, i cui risultati sono utilizzati al fine del miglioramento continuo della qualità dei servizi.

---

## Regolamento di tutela

---

### Art. 1

Gli Enti del Terzo Settore con riguardo alle Organizzazioni di Volontariato e/o i singoli volontari possono presentare osservazioni e segnalazioni, per atti, comportamenti, esigenze, disservizi che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di servizi erogati dal CSV Catanzaro.

### Art. 2

La segnalazione può essere presentata:

- a) **direttamente alla Segreteria, fornendo la proprie osservazioni oralmente;**
- b) **in forma scritta, utilizzando l'apposito modulo, da inviare a mezzo posta, fax o e-mail** alla Segreteria.

Non vengono prese in considerazione le segnalazioni anonime.

### Art. 3

Le segnalazioni devono essere presentate, secondo le modalità indicate all'art. 2, entro 15 giorni da quando l'interessato ha avuto conoscenza del fatto contestato.

### Art. 4

La Direzione provvede a dare risposta immediata alle segnalazioni che si presentano di subitanea risoluzione. Negli altri casi avvia una verifica interna e trasmette con immediatezza il reclamo al responsabile di Area interessato affinché questi possa valutare la segnalazione pervenuta e possa adottare le eventuali misure necessarie per evitare la persistenza del disservizio lamentato.

Il responsabile di Area, entro dieci giorni, deve fornire alla Direzione le informazioni necessarie per comunicare una risposta appropriata.

Gli ETS con riguardo alle OdV e/o il volontario segnalante sono informati dell'esito dell'accertamento effettuato entro trenta giorni dalla data di presentazione della segnalazione.

Le segnalazioni che non trovano immediata soluzione, sono trasmesse dalla Direzione al Comitato Direttivo del CSV Catanzaro, entro trenta giorni dal ricevimento.

---

## Regolamento di tutela

---

### Art. 5

Alla Direzione sono attribuite le seguenti funzioni:

- a) ricevere osservazioni e segnalazioni presentati dai soggetti di cui all'art. 1;
- b) predisporre l'attività istruttoria e provvedere a dare tempestiva risposta all'utente per le segnalazioni di più agevole soluzione;
- c) curare l'istruttoria e fornire il necessario parere per la definizione dei casi di evidente complessità, seguendo le procedure indicate all'art. 4;
- d) fornire agli ETS con riguardo alle OdV e ai volontari tutte le informazioni e quanto necessario per garantire la tutela dei diritti ad essi riconosciuti dalla vigente normativa;
- e) predisporre la lettera di risposta agli ETS con riguardo alle OdV e ai volontari.

### Art. 6

Tutti i reclami saranno trattati con la massima attenzione e discrezione, in conformità al D. Lgs. 196/2003 sulla tutela della privacy.

### Art. 7

I suggerimenti, le richieste di informazioni, eventuali segnalazioni e reclami per i quali esiste un apposito modulo, possono essere inoltrati con le seguenti modalità:

- consegna a mano presso la sede del CSV in via Fontana Vecchia, snc a Catanzaro
- posta ordinaria all'indirizzo del CSV
- posta elettronica all'indirizzo [segreteria@csvcatanzaro.it](mailto:segreteria@csvcatanzaro.it) o posta certificata [csvcatanzaro@pec.csvcatanzaro.it](mailto:csvcatanzaro@pec.csvcatanzaro.it)

In tutti i casi i soggetti che inoltrano delle segnalazioni devono indicare le generalità, i recapiti e una esposizione chiara dell'oggetto della segnalazione.

## Scheda per segnalazioni suggerimenti/reclami

### Scheda per segnalazioni suggerimenti/reclami

Nome \_\_\_\_\_  
Cognome \_\_\_\_\_  
telefono \_\_\_\_\_  
e-mail \_\_\_\_\_

Associazione o Ente di Appartenenza  
\_\_\_\_\_

Oggetto della segnalazione:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Il CSV opererà una verifica riguardo la situazione segnalata e dove se ne ravvisassero le esigenze adotterà i provvedimenti opportuni.

Il modulo, una volta compilato va recapitato secondo una delle seguenti modalità:

- consegna a mano presso la sede del CSV in via Fontana Vecchia, snc a Catanzaro
- posta ordinaria all'indirizzo del CSV
- posta elettronica all'indirizzo [segreteria@csvcatanzaro.it](mailto:segreteria@csvcatanzaro.it)

Si informa che, ai sensi del D. Lgs. 196/2003, i dati personali verranno trattati esclusivamente all'interno del CSV. Il trattamento avverrà utilizzando supporti cartacei ed informatici idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza. Titolare del trattamento è il CSV di Catanzaro – responsabile del trattamento è il Direttore del CSV che risponderà ad ogni richiesta formulata ai sensi dell'art. 7 del D. Lgs. 196/2003.

Luogo e data

Firma

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



csvcatanzaro

## I nostri contatti

Area	Riferimento	Mail
Presidenza	<b>Luigi Francesco Cuomo</b>	<a href="mailto:presidente@csvcatanzaro.it">presidente@csvcatanzaro.it</a>
Direzione	<b>Stefano Morena</b>	<a href="mailto:direttore@csvcatanzaro.it">direttore@csvcatanzaro.it</a>
Consulenza	<b>Giuseppe Merante</b>	<a href="mailto:segreteria@csvcatanzaro.it">segreteria@csvcatanzaro.it</a>
Promozione	<b>Giulia Menniti</b>	<a href="mailto:promozione@csvcatanzaro.it">promozione@csvcatanzaro.it</a>
Formazione	<b>Valentina Carioti</b>	<a href="mailto:v.carioti@csvcatanzaro.it">v.carioti@csvcatanzaro.it</a>
Comunicazione	<b>Benedetta Garofalo</b>	<a href="mailto:ufficiostampa@csvcatanzaro.it">ufficiostampa@csvcatanzaro.it</a>
Segreteria	<b>Gemma Coglitore</b> <b>Rita Donatella Mercurio</b>	<a href="mailto:segreteria@csvcatanzaro.it">segreteria@csvcatanzaro.it</a> <a href="mailto:info@csvcatanzaro.it">info@csvcatanzaro.it</a>

Questa carta dei servizi è stata approvata dal Consiglio Direttivo del CSV in data 26 Aprile 2018



**csvcatanzaro**

Centro Servizi al Volontariato della provincia di Catanzaro  
Via Fontana Vecchia snc – 88100 Catanzaro

[info@csvcatanzaro.it](mailto:info@csvcatanzaro.it)

[segreteria@csvcatanzaro.it](mailto:segreteria@csvcatanzaro.it)

[csvcatanzaro@pec.csvcatanzaro.it](mailto:csvcatanzaro@pec.csvcatanzaro.it)

Tel. 0961/7946073

mobile 3938828407 

 Csv Catanzaro