



**CARTA
DEI
SERVIZI**



CENTRO DI SERVIZIO
AL VOLONTARIATO
SAN NICOLA

5 aree

1
**AREA
FORMA
ZIONE**

2
**AREA
PROMO
ZIONE**

3
**AREA
COMU
NICA
ZIONE**

4
**AREA
CONSU
LENZA**

5
**AREA
PRQ**

Presentazione

Perché una Carta dei Servizi?

La Carta dei Servizi è aggiornata periodicamente dal Centro di Servizio al Volontariato "San Nicola" per consentire a tutti gli interessati di poter essere informati in maniera puntuale e trasparente sui servizi offerti alle Organizzazioni di Volontariato (OdV), le modalità di accesso e le procedure di funzionamento. È un mezzo che comunica anche la mission del CSV "San Nicola", che si rende palese in quello spirito di gratuità che da sempre ci spinge a dare il massimo per venire incontro alle esigenze dei volontari.

La Carta dei Servizi, quindi, non è appena un vademecum, ma si tratta di un impegno di responsabilità da parte nostra: non solo informa sulle opportunità che il CSV "San Nicola" mette a disposizione degli utenti, ma illustra anche gli obiettivi e gli standard di qualità garantiti. Affinché sia il più possibile di facile consultazione, sintetica e completa, la Carta è stata suddivisa in tre sezioni:

- una sezione introduttiva, che esprime i principi e le finalità della Carta, presenta il CSV "San Nicola", i valori su cui si fonda e il suo sistema di governance;
- una sezione di dettaglio, che descrive le aree di intervento, i contenuti specifici di ogni servizio, le modalità di accesso, i tempi e i luoghi di erogazione;
- una sezione finale, che riporta i riferimenti relativi a sedi, orari e numeri utili, il regolamento di tutela e il modulo per segnalazioni e suggerimenti.

L'auspicio è che la Carta dei Servizi si riveli per tutti gli interessati, e in particolare per le Organizzazioni di Volontariato, uno strumento prezioso per riconoscere sempre più il ruolo fondamentale che rivestono nella società, affinché la spinta alla solidarietà comunicata da ogni singolo volontario possa trovare piena espressione nel territorio in cui viviamo.

Il Presidente
Rosa Franco



Principi e finalità della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi ha come scopo il consolidamento del rapporto di trasparenza con le Organizzazioni di Volontariato dell'ex provincia di Bari, con e per le quali il CSV "San Nicola" (CSVSN) opera dal 2003.

I destinatari principali e diretti della Carta sono quindi le OdV dell'ex provincia di Bari, iscritte e non iscritte al Registro regionale del volontariato, che usufruiscono dei servizi del CSVSN o che vogliano approfondirne la conoscenza: il documento permette di conoscere e approfondire le opportunità che vengono loro gratuitamente offerte e di verificare che il Centro rispetti gli impegni presi nei loro confronti; destinatari indiretti sono gli interessati, gli estimatori del volontariato e tutti i cittadini che vogliano conoscere come il CSVSN operi per sostenere la presenza delle OdV e renderle protagoniste nel territorio.

Il Centro, inoltre, trova nella Carta uno strumento di dialogo utile per recepire le esigenze delle OdV e migliorare le proprie prestazioni.

Dopo una presentazione dei CSV in generale e del CSV "San Nicola" in particolare, la Carta riporta la tipologia dei servizi, i destinatari, le modalità di accesso ai servizi, gli standard di qualità garantiti in riferimento ai principi che fondano e guidano le azioni del Centro; sono infine riportati il regolamento di tutela dell'utente e il modulo per segnalazioni e suggerimenti. Da quest'anno l'introduzione della "Carta dei valori del Volontariato" risponde all'esigenza di conoscere profondamente l'identità e l'origine dell'azione volontaria per acquisire maggiore consapevolezza del proprio ruolo all'interno della comunità.

La Carta dei servizi sarà disponibile in formato cartaceo presso tutte le sedi del CSV "San Nicola" e in formato elettronico sul sito www.csvbari.com.



Cosa sono i Centri di Servizio al Volontariato?

La Legge quadro sul volontariato (266/91) prevede l'istituzione dei Centri di Servizio al Volontariato al fine di sostenere concretamente e qualificare l'attività delle OdV. Nello specifico, i CSV «hanno lo scopo di sostenere e qualificare l'attività di volontariato. A tal fine erogano le proprie prestazioni sotto forma di servizi a favore delle Organizzazioni di Volontariato, iscritte e non iscritte nei registri regionali.

In particolare, fra l'altro:

- approntano strumenti e iniziative per la crescita della cultura della solidarietà, la promozione di nuove iniziative di volontariato e il rafforzamento di quelle esistenti;
- offrono consulenza e assistenza qualificata nonché strumenti per la progettazione, l'avvio e la realizzazione di specifiche attività;
- assumono iniziative di formazione e qualificazione nei confronti degli aderenti ad Organizzazioni di Volontariato;
- offrono informazioni, notizie, documentazioni e dati sulle attività di volontariato locale e nazionale» (Decreto Ministeriale, 8 ottobre 1997).

Tali compiti corrispondono ai settori principali di intervento in cui i CSV organizzano i loro servizi. La Legge 266/91 dispone, inoltre, le modalità di finanziamento, prevedendo che «una quota non inferiore ad un quindicesimo dei proventi» delle fondazioni di origine bancaria «venga destinato alla costituzione di Fondi speciali presso le Regioni». Ogni Fondo speciale viene amministrato da un Comitato di Gestione (Co.Ge.) che, dopo aver istituito i Centri di Servizio al Volontariato, svolge nei loro riguardi altre funzioni fondamentali, dettagliate nell'art. 2 del decreto ministeriale già citato:

- nomina un proprio rappresentante sia nel Consiglio Direttivo sia nel Collegio dei Revisori dei Conti di ogni Centro;
- ripartisce annualmente fra i vari Centri istituiti presso la regione le somme disponibili nel Fondo Speciale, previa presentazione di un progetto delle attività;
- verifica la regolarità della rendicontazione dell'utilizzo dei fondi;
- può cancellare un Centro di Servizio dal Registro dei CSV, qualora si accerti il venir meno dello svolgimento delle attività a favore delle Organizzazioni di Volontariato.

I CSV sono presenti in tutte le regioni italiane, fatta eccezione per la provincia autonoma di Bolzano.



Presentazione del Centro di Servizio al Volontariato San Nicola

Il Centro di Servizio al Volontariato "San Nicola" (di seguito anche CSVSN) è una Associazione di Promozione Sociale senza scopo di lucro, che dal 2004 gestisce il Centro di Servizio al Volontariato per il territorio dell'ex provincia di Bari. Fornisce gratuitamente a tutti i volontari e alle Organizzazioni di Volontariato, iscritte e non iscritte al Registro regionale, servizi, azioni e sostegni grazie alle risorse provenienti dalle fondazioni bancarie. Aiutando il volontariato ad andare oltre una connotazione locale e territoriale, seguendolo in un processo di crescita e sviluppo di reti e relazioni, attua una visione nuova del volontariato tesa a realizzare i principi di sussidiarietà e solidarietà: è questa la sua missione, orientata non solo allo sviluppo della singola OdV ma a quello dell'intera comunità.

L'Associazione di Promozione Sociale "Centro di Servizio al Volontariato San Nicola", iscritta nel Registro Regionale delle APS, è disciplinata da uno statuto e un regolamento ed è governata dagli organi sociali in essi previsti: Assemblea dei soci, Consiglio direttivo, Collegio dei garanti, Collegio dei revisori dei conti e Comitato scientifico.

Perseguendo la sua mission, il Centro, nello specifico, si impegna a:

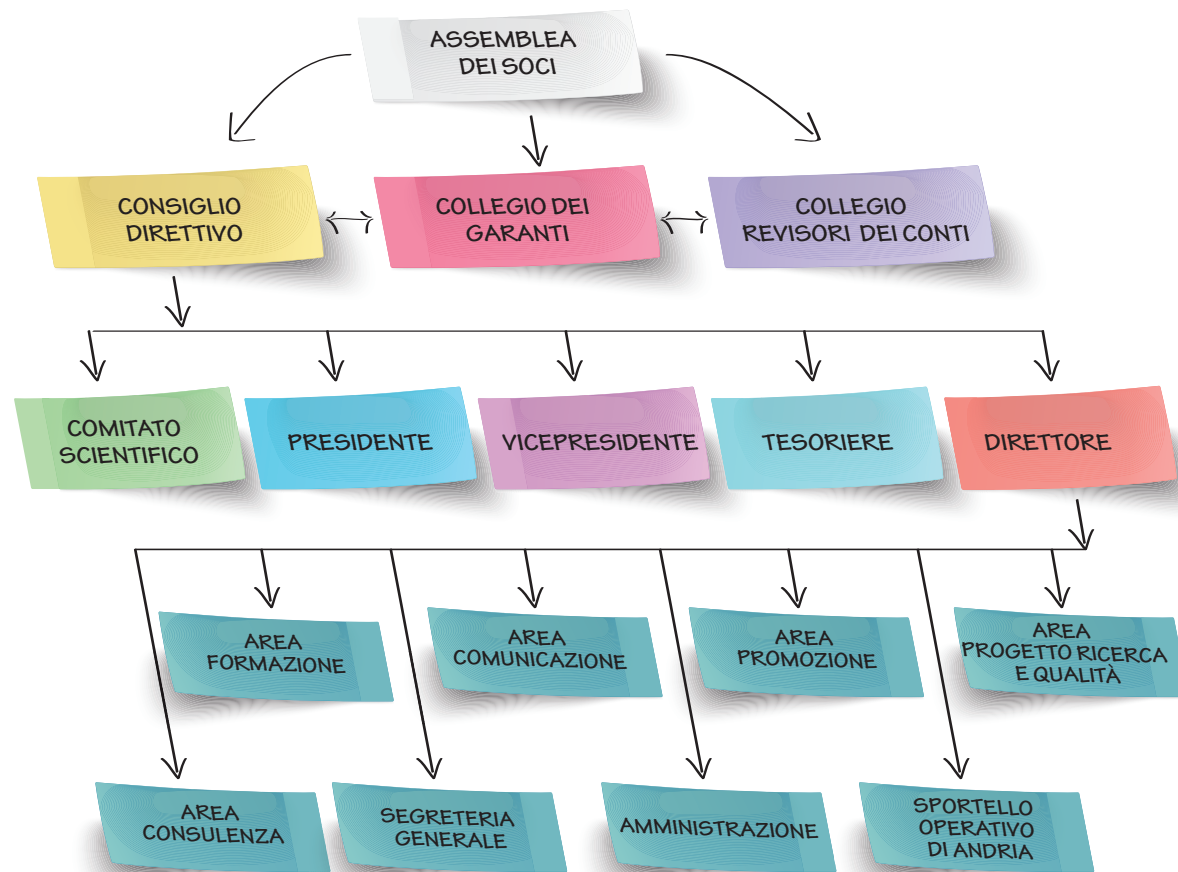
- promuovere iniziative che favoriscano la crescita di una cultura solidale e della sussidiarietà, incoraggiando forme di partecipazione da parte delle organizzazioni e dei singoli, nuove iniziative di volontariato e il rafforzamento di quelle pre-esistenti;
- fornire consulenze in campo giuridico, legale, gestionale, fiscale, amministrativo-contabile, progettuale e grafico;
- sostenere e realizzare iniziative per la formazione generale e la qualificazione di operatori volontari in campi d'intervento specifici;
- attuare studi e ricerche su temi d'interesse per il volontariato e il Terzo Settore;
- raccogliere e mettere a disposizione informazioni, notizie, dati e documentazioni sulle attività e le Organizzazioni di Volontariato e del Terzo Settore locali, regionali, nazionali e internazionali, tramite tutti i mezzi d'informazione telematici e cartacei;
- mettere in relazione le Organizzazioni di Volontariato con le strutture formative pubbliche e private, con gli operatori economici e con i mezzi di informazione, anche attraverso supporti telematici;
- organizzare seminari, incontri, convegni;

- partecipare a bandi indetti da Enti pubblici e privati, anche in collaborazione con altri soggetti;
- svolgere ogni altra attività che possa rendersi necessaria per la realizzazione dei fini previsti dallo statuto;
- dotarsi di ogni struttura o strumento utile e adeguato al perseguimento delle proprie finalità, sviluppando il portale internet a servizio delle Organizzazioni di Volontariato.

Nel perseguimento dei propri fini, il CSVSN ricerca costantemente la collaborazione e la complementarità con altri organismi, con gli enti locali, con le scuole e Università, con le imprese e con le stesse organizzazioni del privato sociale, siano associazioni, cooperative, fondazioni, federazioni, gruppi di volontariato, movimenti.

Organigramma del Centro di Servizio al Volontariato "San Nicola"

Accanto alla base sociale istituzionale, la struttura organizzativa del CSVSN prevede uno staff tecnico-organizzativo che si occupi della realizzazione delle attività e dei servizi. L'Assemblea dei soci è composta da 59 iscritti di cui 51 Organizzazioni di Volontariato e 8 di altra natura.



I destinatari dei servizi del CSVSN

Il CSVSN eroga gratuitamente i propri servizi a tutte le Organizzazioni di Volontariato dell'ex provincia di Bari:

- alle OdV iscritte al Registro generale della Regione Puglia di cui alla L. 266/91 e alla L.R. 11/94;
- alle OdV non iscritte al Registro generale di cui alla L. 266/91 e alla L.R. 11/94; in tal caso le OdV devono presentare il loro statuto per evincere il possesso dei requisiti individuati dalla L. 266/91;
- ai volontari e/o aspiranti tali che intendano intraprendere un'attività di volontariato.

Il CSVSN, inoltre, offre a tutti coloro che ne facciano richiesta servizi di informazione e documentazione o altri strumenti di conoscenza del mondo del volontariato: in questo senso, enti pubblici e privati, studenti e cittadini sono destinatari indiretti delle attività del Centro.

I principi generali

Il CSVSN si ispira ai principi generali della sussidiarietà e della democraticità, in base ai quali promuove l'azione volontaria, la collaborazione con le istituzioni pubbliche e con le altre espressioni della società civile. Nello svolgimento delle sue funzioni, il Centro, in particolare, è teso a realizzare i seguenti principi:

- **accoglienza:** è l'attenzione rivolta a chiunque chieda informazioni o sia interessato al mondo del volontariato, perché la persona è il valore fondamentale al centro di ogni azione; ascolto e dialogo sono considerate le condizioni essenziali per una proficua collaborazione;
- **partecipazione:** è prioritario per il Centro trovare e studiare forme adeguate di coinvolgimento e di consultazione periodica delle OdV;

- **accessibilità:** il Centro si impegna a garantire parità di accesso ai servizi, in senso sia fisico (assenza di barriere architettoniche) sia informatico (le informazioni sui servizi sono tutte disponibili sul sito internet); è garantito, inoltre, il rispetto degli orari di apertura delle sedi e degli sportelli;
- **trasparenza:** il Centro provvede alla pubblicazione sul sito internet delle notizie riguardanti la gestione e le procedure utilizzate, del programma delle attività e del bilancio sociale, redatti in un linguaggio chiaro e comprensibile;
- **tempestività:** il Centro si impegna ad accogliere e realizzare tempestivamente le richieste avanzate dagli utenti e a rispettare i tempi previsti per l'erogazione del servizio;
- **qualità e adeguatezza:** grazie alla professionalità degli operatori di cui si avvale, il Centro garantisce risposte pertinenti e soluzioni efficaci alle richieste e alle necessità espresse dagli utenti;
- **equità:** tutte le OdV sono trattate con pari dignità e dispongono delle medesime opportunità di accesso ai servizi e di sostegno delle iniziative.

Tutti i principi elencati rispondono al criterio di **coerenza**: il CSVSN, infatti, realizza le sue attività ed eroga i servizi seguendo la programmazione, preparata annualmente dal Consiglio direttivo e approvata dall'Assemblea dei soci.

Il sistema degli indicatori

È dal riconoscimento dei principi testé delineati che nasce il sistema di indicatori, utilizzato dal CSVSN per monitorare e verificare attività e servizi.

Gli indicatori rappresentano una misura sintetica, coincidente con una variabile o composta da più variabili, in grado di riassumere l'andamento del fenomeno a cui sono riferiti, e svolgono quindi una funzione di semplificazione, di quantificazione e di comunicazione dei livelli di qualità raggiunti.

Principi	Indicatori di affidabilità
Accoglienza Equità Partecipazione Trasparenza	Verificano il grado di coerenza tra la mission del Centro e il modo in cui si opera nell'erogare i servizi.
Indicatori di efficacia/efficienza	
Tempestività Qualità e adeguatezza Accessibilità	Verificano il raggiungimento degli obiettivi previsti rispetto ai tempi, alle modalità di accesso e alla qualità delle performance.

Procedura per la rilevazione

Tutti gli indicatori sono rilevati da un questionario, compilato da ogni utente in modo anonimo con una scala di valori da 1 (minima soddisfazione, minima professionalità, minima partecipazione) a 10 (massima soddisfazione, massima professionalità, massima partecipazione).

I valori sono rilevati dalla segreteria di ogni Area del CSVSN ed elaborati dall' Area Progetto, Ricerca e Qualità. Il risultato ottenuto (media dei valori) sarà rapportato allo standard di riferimento. Laddove il risultato fosse inferiore allo standard, sarà avviata un'azione correttiva per il miglioramento del servizio.

Tipologie dei servizi del CSVSN

I servizi si distinguono secondo la diversa modalità in cui vengono offerti e sono così classificati:

- **servizi di sportello (erogazione diretta):** sono i servizi istituzionali di informazione, consulenza, formazione, promozione e comunicazione messi a disposizione delle OdV;
- **servizi di accompagnamento nello sviluppo dell'organizzazione:** si tratta dei servizi istituzionali testé descritti con una differenza sulla finalità dell'azione e sulla metodologia di erogazione. Essi rispondono a una esigenza di cambiamento interno delle OdV, condivisa con il CSVSN, al fine di ottenere un sostegno che meglio valorizzi competenze, ruoli ed esperienze costituenti il patrimonio umano dell'organizzazione per una progressiva crescita;
- **servizi di accompagnamento nella costruzione di reti e promozione del volontariato per lo sviluppo territoriale:** oltre che alla promozione di reti di OdV sul territorio e della loro capacità di progettazione sociale, tali azioni sono finalizzate a promuovere la sperimentazione di nuove iniziative di volontariato, come anche la loro innovazione attraverso la valorizzazione di esperienze rivelatisi significative sul territorio.

Per offrire tali servizi, il Centro è strutturato in cinque aree: Area Promozione; Area Formazione; Area Comunicazione; Area Consulenza; Area Progetto, Ricerca e Qualità.



area promozione

L'Area sostiene le iniziative delle OdV, promuovendo creazioni di rete tra loro, con Enti locali e con le Istituzioni pubbliche e private; favorisce l'incontro con i cittadini, gli Enti del territorio e in generale con tutte le strutture che si occupano di volontariato, con l'obiettivo di promuovere e diffondere la cultura della gratuità e della solidarietà.

Tipologia di Servizi

1) Manifestazioni ed eventi

L'Area organizza incontri pubblici per creare spazi di confronto sui temi riguardanti il Terzo settore e il non profit, e programma le annuali manifestazioni di promozione che coinvolgono direttamente le OdV, esaltando l'iniziativa personale dei volontari e offrendo loro spazi di visibilità e presenza pubblica sul territorio: "Happening del Volontariato", "Volontariato in piazza", "Volontariato in spiaggia" e "Meeting del Volontariato".

Promuove inoltre attività che favoriscono l'inserimento delle associazioni nel territorio di appartenenza, lo sviluppo delle relazioni sociali di sussidiarietà e di reti con le altre organizzazioni e con gli Enti pubblici e privati.

In ogni comune della provincia l'Area organizza incontri per informare le OdV e le istituzioni sui servizi, le attività e le iniziative offerte dal CSVSN, creando continue occasioni di confronto. Questi incontri hanno anche l'obiettivo di recepire e raccogliere le esigenze delle OdV, i bisogni e le problematiche del territorio e di verificare in base a essi le attività programmate.

MEETING DEL VOLONTARIATO

Evento di punta della programmazione annuale del CSVSN, il Meeting del Volontariato rappresenta l'evento conclusivo dell'attività di promozione del volontariato. Permette alle OdV di far conoscere, in più giornate, le loro attività attraverso stand aperti al pubblico, appositamente attrezzati e allestiti dalle stesse associazioni. La manifestazione si svolge presso la Fiera del Levante di Bari per far emergere e mostrare l'essenza del volontariato, l'imponenza dei valori della solidarietà e della gratuità, mettendo al centro le esperienze delle associazioni e dei volontari. Il programma della manifestazione prevede convegni, mostre, spettacoli musicali che intendono caratterizzare l'aspetto culturale della manifestazione.

Destinatari

- Organizzazioni di Volontariato, iscritte e non iscritte al Registro regionale della L.R. 11/94;
- studenti della scuola primaria e secondaria inferiore e superiore;
- studenti universitari;
- enti del Terzo Settore;
- cittadini.

Modalità di accesso

Gli interessati beneficiano dei servizi dell'Area attraverso la compilazione di una scheda di partecipazione da presentare alla segreteria.

Tutte le informazioni relative alle attività previste possono essere richieste telefonicamente dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 15,30 alle 19,30; consultando il sito del CSVSN www.csvbari.com o inviando una e-mail all'indirizzo promozione@csvbari.com.

Le attività di promozione sono presentate nel programma annuale delle attività del Centro, disponibile in formato cartaceo presso le sedi, distribuito in occasione degli eventi pubblici o scaricabile dal sito internet.

Principi	Indicatori di affidabilità	Standard CSVSN
Accoglienza	Livello di attenzione percepito dalle OdV	Non inferiore all'80%
Partecipazione	Numero di organizzazioni di volontariato coinvolte	Non inferiore all'80% delle OdV richiedenti
Principi	Indicatori di efficacia/efficienza	Standard CSVSN
Qualità e adeguatezza	Grado di soddisfazione dei partecipanti	Non inferiore al 75%

2) Bando per la fornitura di servizi tipografici

Il CSVSN pubblica il "Bando per la fornitura di servizi tipografici" per la copertura delle spese relative alla stampa di materiale tipografico (locandine, manifesti, inviti, pieghevoli, brochure ecc.), di cui le OdV si servono per pubblicizzare le loro attività. Presentata la domanda secondo i criteri definiti nel bando, le associazioni ricevono l'autorizzazione alla stampa, che il CSVSN commissiona ad aziende tipografiche convenzionate.

Destinatari

Organizzazioni di Volontariato, iscritte e non iscritte al Registro regionale della L.R. 11/94.

Modalità di accesso

Il bando viene inviato per posta elettronica a tutte le OdV della ex provincia di Bari iscritte e non iscritte, attraverso la news letter "Corrispondenze", e pubblicato nel programma generale delle attività. Il bando e la relativa modulistica sono disponibili sul sito www.csvbari.com. Possono presentare la domanda le OdV iscritte e non iscritte al Registro regionale, purché lo statuto rispetti i requisiti previsti dalla L. 266/91.

Le OdV interessate fruiscono del servizio con la presentazione della domanda compilata secondo i criteri previsti dal bando; dopo la verifica dei requisiti formali e sostanziali, si autorizza la stampa presso aziende tipografiche convenzionate. Le OdV devono recarsi presso la tipografia per il ritiro del materiale stampato.

Principi	Indicatori di affidabilità	Standard CSVSN
Partecipazione	Numero di Organizzazioni di Volontariato che presentano richiesta di fornitura	Almeno n. 50 OdV ogni anno
Trasparenza	Numero di reclami pervenuti per l'accesso al servizio	Non più di n. 3 reclami l'anno
Principi	Indicatori di efficacia/efficienza	Standard CSVSN
Tempestività	Tempo massimo per l'erogazione del servizio	Entro 30 giorni dalla richiesta
Qualità e adeguatezza	Grado di soddisfazione dei partecipanti	Non inferiore al 75%
	Scelta dei fornitori sulla base del rapporto qualità/prezzo	Fornitori qualificati che operano da più di tre anni

3) Bando di idee per la promozione del volontariato

Il CSVSN pubblica il "Bando di idee per la promozione del volontariato" per la realizzazione di progetti da attuarsi a livello locale attraverso le iniziative delle OdV, e amministrati economicamente dal CSVSN, con l'obiettivo di promuovere la cultura della solidarietà e il valore della cittadinanza attiva.

Destinatari

Organizzazioni di Volontariato, iscritte e non iscritte al Registro regionale della L.R. 11/94.

Modalità di accesso

Il bando viene inviato per posta elettronica a tutte le OdV della ex provincia di Bari iscritte e non iscritte, attraverso la news letter "Corrispondenze", e pubblicato nel programma generale delle attività.

Il bando e la relativa modulistica sono disponibili sul sito del CSVSN www.csvbari.com. Possono presentare progetti OdV iscritte e non iscritte al Registro regionale, purché lo statuto rispetti i requisiti previsti dalla L. 266/91.

I progetti sono esaminati da un'apposita commissione, che provvede a presentare al Consiglio direttivo una graduatoria. A tutte le OdV è inviata una comunicazione scritta con l'indicazione dell'esito della valutazione del progetto. Le OdV vincitrici ricevono per posta o per PEC la comunicazione dell'approvazione e le modalità di gestione dei progetti; la modulistica necessaria, invece, viene inviata tramite e-mail.

Tutti i progetti approvati sono pubblicati sul sito del CSVSN www.csvbari.com.

Principi	Indicatori di affidabilità	Standard CSVSN
Partecipazione	Numero di progetti approvati	Almeno 20 OdV vincitrici ogni anno
	Numero di partecipanti agli eventi programmati	Almeno il 75% dei partecipanti previsti
Trasparenza	Numero di reclami pervenuti per l'accesso al servizio	Non più di n. 3 reclami l'anno
Principi	Indicatori di efficacia/efficienza	Standard CSVSN
Tempestività	Tempo per l'erogazione del servizio	Rispetto della tempistica prevista dal bando
Qualità e adeguatezza	Grado di soddisfazione dei partecipanti	Non inferiore al 75%

4) Bando per la fornitura e stampa di materiale promozionale

Il CSVSN pubblica il “Bando per la fornitura e stampa di materiale promozionale” per la copertura delle spese relative alla stampa di materiale promozionale (T-shirt, shopper, cartelle portablocco, banner in PVC, Roll up completo, roll up solo telo, penna a sfera a scatto, portachiavi) per pubblicizzare la propria associazione o le proprie attività. Presentata la domanda secondo i criteri definiti nel bando, le associazioni ricevono l'autorizzazione alla stampa che il Centro commissiona ad aziende convenzionate.

Destinatari

- Organizzazioni di Volontariato, iscritte e non iscritte al Registro regionale della L.R. 11/94;

Modalità di accesso

Il bando viene inviato per posta elettronica a tutte le OdV della ex provincia di Bari iscritte e non iscritte, attraverso la news letter “Corrispondenze”, e pubblicato nel programma generale delle attività. Il bando e la relativa modulistica sono disponibili sul sito www.csvbari.com.

Possono presentare la domanda le OdV iscritte e non iscritte al Registro regionale, purché lo statuto rispetti in requisiti previsti dalla L. 266/91. Le OdV interessate fruiscono del servizio con la presentazione della domanda compilata secondo i criteri previsti dal bando; dopo la verifica dei requisiti formali e sostanziali, si autorizza la stampa presso aziende convenzionate. Le OdV devono recarsi presso l'azienda per il ritiro del materiale.

Principi	Indicatori di affidabilità	Standard CSVSN
Partecipazione	Numero di Organizzazioni di Volontariato che presentano richiesta di fornitura	Almeno n. 50 OdV ogni anno
Trasparenza	Numero di reclami pervenuti per l'accesso al servizio	Non più di n. 3 reclami l'anno
Principi	Indicatori di efficacia/efficienza	Standard CSVSN
Tempestività	Tempo massimo per l'erogazione del servizio	Entro 30 giorni dalla richiesta
Qualità e adeguatezza	Grado di soddisfazione dei partecipanti Scelta dei fornitori sulla base del rapporto qualità/prezzo	Non inferiore al 75% Fornitori qualificati che operano da più di tre anni

5) Sportelli per il Volontariato

Presso gli Sportelli per il Volontariato si accolgono le richieste delle persone interessate a svolgere attività di volontariato e si incrociano con le richieste delle OdV in cerca di volontari: lo scambio di informazioni avviene effettuando una valutazione degli interessi e attitudini degli aspiranti volontari da un lato e delle necessità delle OdV dall'altro, per permettere il miglior inserimento possibile dei volontari nelle associazioni.

Lo Sportello offre alle persone che lo richiedano i contatti con le OdV in grado di intervenire in particolari situazioni problematiche; fornisce alle OdV informazioni sulle modalità di iscrizione al Registro regionale del volontariato ed effettua, se richiesto, il controllo sulla completezza della documentazione predisposta dall'associazione per avviare l'iscrizione, nonché informazioni sui servizi del Centro e aggiornamenti sui bandi pubblicati.

Gli Sportelli sono aperti presso i comuni di **Acquaviva delle Fonti, Cassano delle Murge, Monopoli, Palo del Colle, Putignano, Giovinazzo e Spinazzola**, a **Corato** presso l'Associazione "Terra&Cuore" e a **Trani** presso la provincia BAT-Assessorato alle politiche sociali, a seguito della stipula di un Protocollo d'Intesa e di una convenzione.

Sono stati istituiti Sportelli per il Volontariato anche presso due istituti di scuola superiore: l'Istituto di Istruzione Secondaria Superiore "R. Lotti - Umberto I" di Andria e il Liceo delle Scienze Umane, Economico Sociale e Linguistico "G. Bianchi Dottula" di Bari. L'attività degli Sportelli nelle scuole punta a coinvolgere gli studenti interessati favorendo il loro inserimento in stage e tirocini presso le OdV in collaborazione col CSVSN.

Lo Sportello per il Volontariato è presente anche presso l'**Università degli Studi di Bari** per diffondere tra gli studenti universitari la cultura della solidarietà e della gratuità.

Destinatari

- Organizzazioni di Volontariato, iscritte e non iscritte al Registro regionale della L.R. 11/94;
- studenti;
- scuole;
- università;
- cittadini.

Modalità di accesso

La persona interessata a svolgere l'attività di volontariato invia un' e-mail o contatta il Centro che, in base al luogo di provenienza, viene indirizzata presso lo sportello più vicino; il responsabile dello sportello provvede, quindi, a fissare gli incontri tra l'aspirante volontario e le OdV individuate e li accompagna fino all'inserimento definitivo dei volontari.

Il calendario delle aperture degli Sportelli è reso noto sul sito del Centro.

Lo sportello presso l'Università è aperto il mercoledì con cadenza quindicinale dalle 9 alle 13 ed è presente un operatore del Centro per dare informazioni e creare incontri tra studenti e OdV, sostenendo i ragazzi interessati all'avvio di eventuali esperienze di volon-

tariato. Tutte le informazioni sono online su www.csvbari.com e www.uniba.it.

Gli Sportelli per il Volontariato sono presentati nel programma annuale delle attività del Centro, disponibile in formato cartaceo presso le sedi, distribuito in occasione degli eventi pubblici o scaricabile dal sito internet.

Principi	Indicatori di affidabilità	Standard CSVSN
Partecipazione	Numero di Organizzazioni di Volontariato che si rivolgono agli sportelli	Incremento del 5% l'anno
Trasparenza	Numero di reclami pervenuti per l'accesso al servizio	Non più di n. 3 reclami l'anno
Accoglienza	Livello di attenzione percepito dall'utente	Non inferiore all'80%
Principi	Indicatori di efficacia/efficienza	Standard CSVSN
Tempestività	Tempo massimo per l'erogazione del servizio	Risposta in tempo reale o al massimo entro tre giorni
Qualità e adeguatezza	Grado di soddisfazione dei partecipanti	Non inferiore al 75%



area formazione

L'attività di formazione è uno degli aspetti principali della mission del CSVSN e ha come scopo perfezionare le capacità dei volontari e rafforzare le loro motivazioni ideali, contando anche su competenze qualificate e specializzate. Per questo l'Area organizza e promuove corsi di formazione gratuiti per l'aggiornamento e l'ampliamento delle competenze dei membri delle associazioni.

Tipologia di Servizi

La formazione è divisa in:

1) Formazione diretta

Il CSVSN organizza corsi di formazione destinati a volontari e aspiranti tali appartenenti alle OdV operanti sul territorio dell'ex provincia di Bari; i corsi trattano argomenti di interesse comune a più ambiti d'intervento e anche tematiche generali che coinvolgono tutte le OdV. L'attività di formazione diretta prende le mosse dalla rilevazione dei bisogni formativi espressi dalle OdV e si sviluppa con l'ausilio di docenti qualificati e con l'accompagnamento di un tutor per accogliere le esigenze dei partecipanti.

Le lezioni si svolgono sia in modalità "frontale" sia attraverso la modalità "a distanza", denominata FAD (Formazione A Distanza), che raggiunge gli utenti ovunque abbiano la possibilità di accedere a un pc. Ad alcune lezioni teoriche si affianca l'attività di laboratorio, tenute da esperti presso la sede del CSVSN di Bari. A conclusione delle lezioni, è prevista una giornata di lavori con modalità residenziale, che fa il punto sull'attività svolta e raccoglie osservazioni ed eventuali suggerimenti sul ciclo formativo appena conclusosi.

Destinatari

- Organizzazioni di Volontariato, iscritte e non iscritte al Registro regionale della L.R. 11/94;
- volontari;
- aspiranti volontari.

Modalità di accesso

Tutte le informazioni in merito alle attività formative possono essere richieste alla segreteria dell' Area Formazione dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 15,30 alle 19,30, consultando il sito www.csvbari.com o inviando una e-mail all'indirizzo formazione@csvbari.com

Per partecipare alle attività di formazione diretta — in modalità frontale, FAD o ai laboratori — occorre compilare e inviare la scheda di iscrizione alla segreteria, all'indirizzo formazione@csvbari.com o al numero di fax 080/5669106, richiedendo il link di accesso nel caso in cui si voglia usufruire della FAD. La modulistica è scaricabile dal sito del CSVSN www.csvbari.com, servizi di formazione.

Le attività di formazione sono illustrate nell' annuale programma delle attività del Centro, disponibile in formato cartaceo presso le sedi, distribuito in occasione degli eventi pubblici o scaricabile dal sito internet.

Principi	Indicatori di affidabilità	Standard CSVSN
Partecipazione	Numero di volontari frequentanti	Almeno il 75% degli iscritti previsti per ogni corso
Trasparenza	Numero di reclami pervenuti per l'accesso al servizio	Non più di n. 3 reclami l'anno
Accoglienza	Livello di attenzione percepito dall'utente	Non inferiore all'80%
Principi	Indicatori di efficacia/efficienza	Standard CSVSN
Tempestività	Rispetto delle date previste dalla programmazione	Variazioni delle date non superiore al 10%
Qualità e adeguatezza	Grado di soddisfazione dei partecipanti	Non inferiore al 75%

2) formazione indiretta

La formazione indiretta si realizza attraverso il "Bando di formazione in settori specifici di intervento", che sostiene progetti di formazione ideati direttamente dalle OdV e amministrati economicamente dal CSVSN: la finalità di queste proposte è ampliare le tematiche affrontate dai corsi di formazione diretta e garantire l'aggiornamento dei volontari in competenze specifiche.

Destinatari

Organizzazioni di Volontariato, iscritte e non iscritte al Registro regionale della L.R. 11/94.

Modalità di accesso

Il bando e la relativa modulistica per partecipare alla formazione indiretta sono disponibili sul sito www.csvbari.com e inviati per posta elettronica attraverso la newsletter "Corrispondenze".

I progetti possono essere presentati dalle OdV iscritte e non iscritte al Registro regionale, purché lo statuto rispetti i requisiti previsti dalla L. 266/91. I progetti sono esaminati da un'apposita commissione, che provvede a presentare una graduatoria al Consiglio direttivo del Centro. A tutte le OdV è inviata una comunicazione scritta con l'indicazione dell'esito della valutazione del progetto. Le OdV vincitrici ricevono per posta o per PEC la comunicazione dell'approvazione e le modalità di gestione dei progetti; la modulistica necessaria invece viene inviata via e-mail.

Tutti i progetti approvati sono pubblicati sul sito www.csvbari.com.

Principi	Indicatori di affidabilità	Standard CSVSN
Partecipazione	Numero di progetti approvati Numero di frequentanti i corsi di formazione	Almeno 20 Odv vincitrici ogni anno Almeno il 75% degli iscritti
Trasparenza	Numero di reclami pervenuti per l'accesso al servizio	Non più di n. 3 reclami l'anno
Principi	Indicatori di efficacia/efficienza	Standard CSVSN
Tempestività	Rispetto delle date previste dal bando	Variazioni delle date non superiore al 25%
Qualità e adeguatezza	Grado di soddisfazione dei partecipanti	Non inferiore al 75%



area comunicazione

L'Area pubblica tutte le informazioni sui servizi offerti dal CSVSN; fornisce aggiornamenti alle OdV, promuovendo spazi di confronto e favorendo il flusso di informazioni sulle loro attività. Contribuisce inoltre a creare, diffondere e consolidare un'immagine e una comunicazione del CSVSN e delle OdV chiara e accattivante, per favorirne la conoscenza presso gli Enti e la società civile.

Tipologia di Servizi

Il servizio è realizzato grazie all'uso di strumenti informativi messi a disposizione delle OdV:

- **la nuova rivista "Volontariato Puglia"**, frutto della collaborazione tra i centri di servizio della regione, dona visibilità alle OdV e aggiorna gli utenti su temi relativi al volontariato e al Terzo Settore in genere;
- **la newsletter settimanale "Corrispondenze"** fornisce informazioni utili in tempi brevi ed è uno strumento ideato per far circolare notizie e informazioni su bandi, eventi e novità legislative;
- **il sito www.csvbari.com** è lo spazio virtuale del CSVSN, attraverso cui è possibile acquisire informazioni, iscriversi alla newsletter, consultare e scaricare la rassegna stampa e la rivista, consultare l'archivio delle pubblicazioni curate dal Centro in formato digitale. Al suo interno sono pubblicati inoltre link di interesse per le OdV;
- **la collana editoriale "Opera"**, suddivisa in due Serie rispettivamente intitolate "Studi e Ricerche" e "Strumenti del Volontariato", raccoglie e presenta i risultati di analisi e studi sul mondo del volontariato, nonché documenti, atti di convegni, approfondimenti tecnico-pratici utili alle OdV per le loro attività. Le pubblicazioni sono realizzate in collaborazione con l'Area Consulenza e l'Area Progetto, Ricerca e Qualità;
- **comunicati stampa e rassegna stampa** locale e nazionale a cura dell'ufficio stampa del Centro;
- **pagina facebook del CSVSN.**

Destinatari

- Organizzazioni di Volontariato, iscritte e non iscritte al Registro regionale della L.R. 11/94;
- volontari;
- aspiranti volontari;
- organizzazioni del Terzo Settore;
- enti pubblici e privati;
- cittadini.

Modalità di accesso

La rivista "Volontariato Puglia" è pubblicata in formato .pdf sul sito www.csvbari.com.

La newsletter "Corrispondenze" è inviata in formato elettronico ogni settimana alle OdV e agli utenti che ne fanno richiesta: sono circa 4000 gli indirizzi e-mail raggiunti dalla newsletter.

Le OdV che desiderano pubblicare informazioni, segnalare notizie e pubblicizzare eventi possono inoltrare le loro richieste contattando la segreteria dell'Area dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 15,30 alle 19,30 oppure inviando una e-mail all'indirizzo comunicazione@csvbari.com. entro il mercoledì della settimana precedente l'invio della newsletter, mentre per i comunicati stampa devono pervenire non oltre il 5° giorno precedente l'evento di cui si vuole dare notizia ai mass media.

Principi	Indicatori di affidabilità	Standard CSVSN
Trasparenza	Numero di reclami pervenuti per l'accesso al servizio	Non più di n. 3 reclami l'anno
Principi	Indicatori di efficacia/efficienza	Standard CSVSN
Tempestività	Aggiornamento periodico del sito Invio newsletter Rivista	In tempo reale settimanalmente periodica
Qualità e adeguatezza	Aggiornamento degli indirizzi Grado di soddisfazione dei partecipanti	Tempestivo Non inferiore al 75%
Accessibilità	Reperibilità materiali informativi	100%



area consulenza

L'Area Consulenza offre aggiornamenti sulle novità legislative, accompagna le OdV e le sostiene nel loro percorso di nascita, sviluppo e consolidamento.

Tipologia di Servizi

1) Consulenza per le OdV

Come elencato di seguito, le consulenze sono raggruppate per aree tematiche. Tutte le consulenze per le OdV sono gratuite e riguardano i seguenti ambiti.

Amministrativa, contabile e fiscale in materia di:

- aspetti contabili e fiscali Legge quadro del Volontariato (L.266/91);
- iscrizione ai registri;
- comunicazioni e dichiarazioni obbligatorie;
- tenuta documenti, scritture contabili e redazione di bilancio;
- assoggettabilità delle attività delle OdV alla normativa nazionale e locale;
- agevolazioni fiscali;

Iscrizione / Revisione Registro Regionale online delle OdV

- modalità per l'iscrizione al Registro Regionale delle OdV;
- modalità per la revisione dell'iscrizione al Registro Regionale delle OdV.

Legale in materia di:

- costituzione e modifiche statutarie;
- autonomia patrimoniale e personalità giuridica;
- sede e rappresentante legale;
- organo direttivo;
- normativa di riferimento;
- normativa su aspetti gestionali ordinari (responsabilità personali e patrimoniali del legale rappresentante, privacy, assicurazioni);
- problematiche legali connesse a costituzione, trasformazione e scioglimento delle OdV;
- problematiche legali connesse a rapporti con terzi, partecipazione a gare di appalto, modalità di convenzioni con Enti, contenziosi;
- contrattualistica.

Immagine Coordinata e Grafica in materia di:

- aiuto nella progettazione di materiale istituzionale e promozionale di attività ed eventi organizzati dalle OdV;
- educazione a una maggiore autonomia nella gestione dei meccanismi della comunicazione.

Organizzazione, Gestione, Sviluppo e Consolidamento delle OdV in materia di:

- ottimizzazione delle risorse economiche e di volontariato nella gestione organizzativa, logistica e dei servizi;
- assetto istituzionale dell'OdV (statuto, regolamento, organi di controllo, organi societari);
- costituzione di nuove OdV;
- adeguamento alla normativa in vigore o a mutate esigenze organizzative dell'OdV.

Progetti finanziabili da Enti Pubblici italiani, da Enti privati o dall'Unione Europea in materia di:

- informazioni su bandi di gara e avvisi pubblici per la realizzazione di progetti e attività;
- analisi del territorio, benchmarking e studi di fattibilità per l'individuazione di progetti e servizi;
- redazione di progetti;
- servizi di affiancamento per l'avvio di progetti e servizi operativi.

Assicurazione e Sicurezza:

- informazioni sulle normative vigenti in materia di obblighi in campo assicurativo e della sicurezza sui luoghi di lavoro. Il CSVSN ha stipulato convenzioni con compagnie assicurative e un consulente della sicurezza prezzi contenuti.

Fund raising:

- fornisce indicazioni sugli strumenti, le tecniche e le metodologie per il reperimento di risorse finanziarie che garantiscano nel tempo la sostenibilità dell'organizzazione.

Organizzazione di eventi:

- fornisce indicazioni sulla progettazione di attività, convegni ed eventi, autofinanziati e organizzati dalle OdV.

Organizzazione e Gestione dei progetti:

- fornisce informazioni sull'organizzazione degli strumenti per la gestione delle risorse economiche, per monitorare e valutare le attività, per attuare strategie di miglioramento.

Servizio Civile Nazionale:

- fornisce informazioni relative all'accreditamento delle sedi di attuazione di un progetto presentato da un ente e accompagna le associazioni nell'elaborazione e ideazione del progetto da presentare.

2) Seminari e convegni

Periodicamente vengono organizzati seminari e convegni su temi specialistici e d'approfondimento tenuti da relatori esperti, interni o esterni, in modo da offrire nuove occasioni di conoscenza e confronto.

Destinatari

- Organizzazioni di Volontariato, iscritte e non iscritte al Registro regionale della L.R. 11/94;
- volontari;
- aspiranti volontari;
- enti e soggetti interessati al volontariato.

Modalità di accesso

Per fare domande e chiedere informazioni o supporto per i diversi ambiti dei servizi offerti, le consulenze possono essere richieste:

- tramite gli sportelli territoriali;
- contattando telefonicamente la segreteria dell'Area dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 15,30 alle 19,30 presso la sede centrale o presso lo sportello operativo di Andria;
- consultando il sito www.csvbari.com;
- inviando una e-mail a consulenza@csvbari.com.

Le attività di consulenza sono presentate nel programma annuale delle attività del Centro, disponibile in formato cartaceo presso le sedi, distribuito in occasione degli eventi pubblici o scaricabile dal sito internet.

Principi	Indicatori di affidabilità	Standard CSVSN
Partecipazione	Numero di OdV richiedenti il servizio	Almeno il 5% in più dell'anno precedente
	Numero di partecipanti ai seminari e convegni	Ogni convegno o seminario prevede almeno un minimo di 40 partecipanti
Trasparenza	Numero di reclami pervenuti per l'accesso al servizio	Non più di n. 3 reclami l'anno
Accoglienza	Livello di attenzione percepito dall'utente	Non inferiore all'80%
Equità	Organizzazioni coinvolte	A tutte le OdV è garantita la possibilità di partecipare ai seminari o ai convegni
Principi	Indicatori di efficacia/efficienza	Standard CSVSN
Tempestività	Rispetto delle date previste per l'erogazione del servizio	Variazioni non superiore al 25%
Qualità e adeguatezza	Grado di soddisfazione dei partecipanti	Non inferiore al 75%
	Presenza di relatori esperti	Relatori con esperienza pluriennale e competenze specialistiche



area progetto ricerca e qualità

L'Area PRQ garantisce l'efficacia e l'efficienza delle azioni del CSVSN attraverso la rilevazione e l'analisi dei bisogni espressi dalle OdV; fornisce input per il miglioramento della qualità dei servizi erogati e successivamente ne verifica, con un'attività di monitoraggio, la reale soddisfazione da parte degli utenti; mette a disposizione delle OdV materiale d'approfondimento e di ricerca su temi inerenti al mondo del volontariato e al Terzo settore.

Tipologia di Servizi

- Banca dati per la raccolta dei dati quantitativi in merito alle OdV e alle attività svolte da ogni area del Centro attraverso un costante monitoraggio;
- ricerca e approfondimento su temi riguardanti il volontariato;
- biblioteca ed emeroteca, che raccolgono e mettono a disposizione delle OdV e degli utenti volumi, periodici e monografie sul mondo del volontariato e del Terzo settore.

Destinatari

- Organizzazioni di Volontariato, iscritte e non iscritte al Registro regionale della L.R. 11/94;
- volontari o aspiranti tali;
- organizzazioni del Terzo Settore;
- studenti e ricercatori;
- cittadini.

Modalità di accesso

Le OdV e gli utenti che desiderano usufruire dei servizi possono inoltrare richiesta contattando la segreteria dell'Area dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 15,30 alle 19,30, oppure inviando una e-mail all'indirizzo prq@csvbari.com.

I servizi dell'Area PRQ sono presentati nel programma annuale delle attività del Centro, disponibile in formato cartaceo presso le sedi e gli sportelli, distribuito in occasione degli eventi pubblici e scaricabile online dal sito internet.

Principi	Indicatori di affidabilità	Standard CSVSN
Accoglienza	Livello di attenzione percepito dall'utente	Non inferiore all'80%
Trasparenza	Numero di reclami pervenuti per l'accesso al servizio	Non più di n. 3 reclami l'anno
Principi	Indicatori di efficacia/efficienza	Standard CSVSN
Tempestività	Aggiornamento periodico dei dati	Ogni settimana
Qualità e adeguatezza	Aggiornamento degli indirizzi Grado di soddisfazione dei partecipanti	Tempestivo Non inferiore al 75%
Accessibilità	Numero di consultazioni	Almeno il 3% in più dell'anno precedente

Tipologia di Servizi

L'Area PRQ, inoltre, cura la **Logistica**.

Per favorire lo svolgimento delle attività delle OdV, il CSVSN mette a disposizione gratuitamente strumentazioni e spazi della propria sede, consentendo anche il prestito in comodato d'uso. Il Centro provvede ad aggiornare costantemente il materiale a disposizione in funzione di specifiche e motivate richieste delle OdV.

In comodato d'uso gratuito

Strumentazioni

- pc portatile;
- videoproiettore;
- lavagna luminosa;
- lavagna a fogli mobili;
- cavalletti espositori in legno e in alluminio;
- strutture mobili per manifestazioni all'aperto;
- radio-stereo portatile con lettore Cd e Mp3;
- fotocamera compatta Nikon "Coolpix 5600" 5 megapixel;
- treppiede "Manfrotto" per fotocamera;
- videocamera Panasonic analogica 30x;
- amplificatore;
- microfoni (kit completo).

Spazi della propria sede e dello sportello operativo

- sala per attività di segreteria dotata di pc, collegamento internet, telefono e fax;
- sala riunioni con capienza di 40 persone.

Servizio di domiciliazione

Concessione in uso del manichino "Resusci Anne" e dei relativi accessori

Presso le strutture è possibile inoltre utilizzare:

- stampante e fotocopiatrice;
- plastificatrice a caldo;
- taglierina.

Destinatari

Organizzazioni di Volontariato, iscritte e non iscritte al Registro regionale della L.R. 11/94.

Modalità di accesso

È necessario fare richiesta di prenotazione della strumentazione alla segreteria dell' Area PRO e all'accoglimento della domanda, compilare il contratto di comodato d'uso gratuito.

Le richieste si possono effettuare inviando una e-mail all'indirizzo prq@csvbari.com.

Ogni OdV richiedente il servizio di fotocopiatura ha diritto a stampare non più di 5000 fotocopie nel corso dell'intero anno.

Anche i servizi della logistica sono presentati nel programma annuale delle attività del Centro, disponibile in formato cartaceo presso sedi e sportelli del CSV, distribuito in occasione di eventi pubblici, o online scaricabile dal sito internet.

Principi	Indicatori di affidabilità	Standard CSVSN
Accoglienza	Livello di attenzione percepito dall'utente	Non inferiore all'80%
Trasparenza	Numero di reclami pervenuti per l'accesso al servizio	Non più di n. 3 reclami l'anno
Principi	Indicatori di efficacia/efficienza	Standard CSVSN
Tempestività	Tempo che intercorre tra la richiesta e la risposta	Massimo entro 7 giorni
Qualità e adeguatezza	Grado di soddisfazione dei partecipanti	Non inferiore al 75%
Accessibilità	Reperibilità dei materiali e disponibilità degli spazi	100% per le OdV in base alla prenotazione



Presso il Comune di SPINAZZOLA

primo e terzo martedì di ogni mese
dalle 16,00 alle 18,00
Piazza Cesare Battisti 3

Presso LA PROVINCIA BAT a Trani

primo e terzo martedì di ogni mese
dalle 16,00 alle 18,00
c/o Assessorato alle Politiche sociali, viale De Gemmis 42

Presso il Comune di GIOVINAZZO

Primo e terzo giovedì del mese
Dalle 16,00 alle 18,00
c/o U.R.P. Piazza Emanuele II 64

Presso l'Università degli Studi di Bari

primo e terzo mercoledì di ogni mese
dalle 9,00 alle 13,00
c/o Aula Disabilità e Servizio Civile
Palazzo Ateneo, Via Crisanzio

**Sportelli presso
Istituti scolastici**

Istituto di istruzione Superiore "R. Lotti - Umberto I" di ANDRIA

via Cinzio Violante 1

Liceo delle Scienze Umane, Economico, Sociale e Linguistico "G. Bianchi Dottula" di BARI

corso Mazzini 114

Regolamento di tutela

Art. 1

Le 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 CSVSN, utili per conoscere e capire problemi esistenti e prevedere possibili interventi di miglioramento del servizio erogato.

Art. 2

La segnalazione può essere presentata:
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 rapida 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.

L'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 trasmessi dalla Direzione al Consiglio Direttivo del CSVSN, entro trenta giorni dal ricevimento.

Modulo per segnalazioni/ suggerimenti

Art. 5

Alla Direzione sono attribuite le seguenti funzioni:

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

Con questa scheda il CSVSN intende offrire agli utenti un mezzo di comunicazione per poter avanzare proposte, suggerimenti o segnalare un eventuale disservizio. È uno strumento che partecipa alla politica della qualità, consentendo di migliorare i servizi offerti dal CSVSN. La scheda può essere consegnata allo sportello, inviata via fax e scaricata da internet per l'invio tramite posta elettronica.

Cognome _____ Nome _____

tel. _____ emil _____

Associazione o Ente di Appartenenza

Tipo di segnalazione: segnalazione problema reclamo suggerimento

Oggetto della segnalazione:

Il CSVSN 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 a mezzo: fax al numero 080.5669106 — posta elettronica all'indirizzo info@csvbari.com — consegnato a mano presso gli sportelli del CSVSN.

Si informa che, ai sensi del D. Lgs. 196/2003, i dati personali verranno trattati esclusivamente all'interno del CSVSN. Il trattamento avverrà utilizzando supporti cartacei e informatici idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza.

Titolare del trattamento è il legale rappresentante del CSVSN. Responsabile del trattamento è il direttore del Centro che risponderà a ogni richiesta formulata ai sensi dell'art. 7 del D. Lgs. 196/2003.

Data _____

Firma _____

CARTA DEI VALORI del VOLONTARIATO

La Carta dei Valori del Volontariato nasce nel 2001 da una riflessione nazionale a cui hanno partecipato numerosissime organizzazioni, coadiuvate da esperti e studiosi.

La Carta, attraverso un enunciato di 24 punti, descrive l'identità e le finalità comuni del volontariato italiano, ne afferma la preziosa testimonianza e ne ribadisce il carattere solidale.

La Carta si compone di tre sezioni: la prima raccoglie i principi fondanti, la seconda è dedicata ai volontari e la terza riserva l'attenzione alle organizzazioni di volontariato.

Principi fondamentali

1. Volontario è la persona che, adempiuti i doveri di ogni cittadino, mette a disposizione il proprio tempo e le proprie capacità per gli altri, per la comunità di appartenenza o per l'umanità intera. Egli opera in modo libero e gratuito promuovendo risposte creative ed efficaci ai bisogni dei destinatari della propria azione o contribuendo alla realizzazione dei beni comuni.
2. I volontari esplicano la loro azione in forma individuale, in aggregazioni informali, in organizzazioni strutturate; pur attingendo, quanto a motivazioni, a radici culturali e/o religiose diverse, essi hanno in comune la passione per la causa degli esseri umani e per la costruzione di un mondo migliore.
3. Il volontariato è azione gratuita. La gratuità è l'elemento distintivo dell'agire volontario e lo rende originale rispetto ad altre componenti del terzo settore e ad altre forme di impegno civile. Ciò comporta assenza di guadagno economico, libertà da ogni forma di potere e rinuncia ai vantaggi diretti e indiretti. In questo modo diviene testimonianza

credibile di libertà rispetto alle logiche dell'individualismo, dell'utilitarismo economico e rifiuta i modelli di società centrati esclusivamente sull'"avere" e sul consumismo.

I volontari traggono dalla propria esperienza di dono motivi di arricchimento sul piano interiore e sul piano delle abilità relazionali.

4. Il volontariato è, in tutte le sue forme e manifestazioni, espressione del valore della relazione e della condivisione con l'altro. Al centro del suo agire ci sono le persone considerate nella loro dignità umana, nella loro integrità e nel contesto delle relazioni familiari, sociali e culturali in cui vivono. Pertanto considera ogni persona titolare di diritti di cittadinanza, promuove la conoscenza degli stessi e ne tutela l'esercizio concreto e consapevole, favorendo la partecipazione di tutti allo sviluppo civile della società.
5. Il volontariato è scuola di solidarietà in quanto concorre alla formazione dell'uomo solidale e di cittadini responsabili. Propone a tutti di farsi carico, ciascuno per le proprie competenze, tanto dei problemi locali quanto di quelli globali e, attraverso la partecipazione, di portare un contributo al cambiamento sociale. In tal modo il volontariato produce legami, beni relazionali, rapporti fiduciosi e cooperazione tra soggetti e organizzazioni concorrendo ad accrescere e valorizzare il capitale sociale del contesto in cui opera.
6. Il volontariato è esperienza di solidarietà e pratica di sussidiarietà: opera per la crescita della comunità locale, nazionale e internazionale, per il sostegno dei suoi membri più deboli o in stato di disagio e per il superamento delle situazioni di degrado. Solidale è ogni azione che consente la fruizione dei diritti, la qualità della vita per tutti, il superamento di comportamenti discriminatori e di svantaggi di tipo economico e sociale, la valorizzazione delle culture, dell'ambiente e del territorio. Nel volontariato la solidarietà si fonda sulla giustizia.
7. Il volontariato è responsabile partecipazione e pratica di cittadinanza solidale in quanto si impegna per rimuovere le cause delle diseguaglianze economiche, culturali, sociali, religiose e politiche e concorre all'allargamento, tutela e fruizione dei beni comuni. Non si ferma all'opera di denuncia ma avanza proposte e progetti

coinvolgendo quanto più possibile la popolazione nella costruzione di una società più vivibile.

8. Il volontariato ha una funzione culturale ponendosi come coscienza critica e punto di diffusione dei valori della pace, della non violenza, della libertà, della legalità, della tolleranza e facendosi promotore, innanzitutto con la propria testimonianza, di stili di vita caratterizzati dal senso della responsabilità, dell'accoglienza, della solidarietà e della giustizia sociale. Si impegna perché tali valori diventino patrimonio comune di tutti e delle istituzioni.
9. Il volontariato svolge un ruolo politico: partecipa attivamente ai processi della vita sociale favorendo la crescita del sistema democratico; soprattutto con le sue organizzazioni sollecita la conoscenza ed il rispetto dei diritti, rileva i bisogni e i fattori di emarginazione e degrado, propone idee e progetti, individua e sperimenta soluzioni e servizi, concorre a programmare e a valutare le politiche sociali in pari dignità con le istituzioni pubbliche cui spetta la responsabilità primaria della risposta ai diritti delle persone.

Atteggiamenti e ruoli: I volontari

10. I volontari sono chiamati a vivere la propria esperienza in modo coerente con i valori e i principi che fondano l'agire volontario. La dimensione dell'essere è per il volontario ancora più importante di quella del fare.
11. I volontari nell'esercitare il diritto-dovere di cittadinanza costituiscono un patrimonio da promuovere e da valorizzare, sia da parte delle istituzioni che delle organizzazioni che li impegnano. Pertanto esse devono rispettarne lo spirito, le modalità operative, l'autonomia organizzativa e la creatività.
12. I volontari sono tenuti a conoscere fini, obiettivi, struttura e programmi dell'organismo in cui operano e partecipano, secondo le loro possibilità, alla vita e alla gestione di questo nel pieno rispetto delle regole stabilite e delle responsabilità.

13. I volontari svolgono i loro compiti con competenza, responsabilità, valorizzazione del lavoro di équipe e accettazione della verifica costante del proprio operato. Essi garantiscono, nei limiti della propria disponibilità, continuità di impegno e portano a compimento le azioni intraprese.
14. I volontari si impegnano a formarsi con costanza e serietà, consapevoli delle responsabilità che si assumono soprattutto nei confronti dei destinatari diretti dei loro interventi. Essi ricevono dall'organizzazione in cui operano il sostegno e la formazione necessari per la loro crescita e per l'attuazione dei compiti di cui sono responsabili.
15. I volontari riconoscono, rispettano e difendono la dignità delle persone che incontrano e si impegnano a mantenere una totale riservatezza rispetto alle informazioni ed alle situazioni di cui vengono a conoscenza. Nella relazione di aiuto essi attuano un accompagnamento riservato e discreto, non impositivo, reciprocamente arricchente, disponibile ad affiancare l'altro senza volerlo condizionare o sostituirvisi. I volontari valorizzano la capacità di ciascuno di essere attivo e responsabile protagonista della propria storia.
16. I volontari impegnati nei servizi pubblici e in organizzazioni di terzo settore, costituiscono una presenza preziosa se testimoniano un "camminare insieme" con altre competenze e profili professionali in un rapporto di complementarità e di mutua collaborazione. Essi costituiscono una risorsa valoriale nella misura in cui rafforzano le motivazioni ideali, le capacità relazionali e il legame al territorio dell'organizzazione in cui operano.
17. I volontari ricevono dall'organismo di appartenenza o dall'Ente in cui prestano servizio copertura assicurativa per i danni che subiscono e per quelli economici e morali che potrebbero causare a terzi nello svolgimento della loro attività di volontariato. Per il principio della gratuità i volontari possono richiedere e ottenere esclusivamente il rimborso delle spese realmente sostenute per l'attività di volontariato svolta.

18. Le organizzazioni di volontariato si ispirano ai principi della partecipazione democratica promuovendo e valorizzando il contributo ideale e operativo di ogni aderente. È compito dell'organizzazione riconoscere e alimentare la motivazione dei volontari attraverso un lavoro di inserimento, affiancamento e una costante attività di sostegno e supervisione.
19. Le organizzazioni di volontariato perseguono l'innovazione socio-culturale a partire dalle condizioni e dai problemi esistenti. Pertanto propongono idee e progetti, rischiando e sperimentando interventi per conto della comunità in cui operano. Evitano in ogni caso di produrre percorsi separati o segreganti e operano per il miglioramento dei servizi per tutti.
20. Le organizzazioni di volontariato collaborano con le realtà e le istituzioni locali, nazionali e internazionali, mettendo in comune le risorse, valorizzando le competenze e condividendo gli obiettivi. Promuovono connessioni e alleanze con altri organismi e partecipano a coordinamenti e consulte per elaborare strategie, linee di intervento e proposte socio-culturali. Evitano altresì di farsi carico della gestione stabile di servizi che altri soggetti possono realizzare meglio.
21. Le organizzazioni di volontariato svolgono un preciso ruolo politico e di impegno civico anche partecipando alla programmazione e alla valutazione delle politiche sociali e del territorio. Nel rapporto con le istituzioni pubbliche le organizzazioni di volontariato rifiutano un ruolo di supplenza e non rinunciano alla propria autonomia in cambio di sostegno economico e politico. Non si prestano ad una delega passiva che chieda di nascondere o di allontanare marginalità e devianze che esigono risposte anche politiche e non solo interventi assistenziali e di primo aiuto.
22. Le organizzazioni di volontariato devono principalmente il loro sviluppo e la qualità del loro intervento alla capacità di coinvolgere e formare nuove presenze, comprese quelle di alto profilo professionale. La formazione accompagna l'intero percorso dei volontari e ne sostiene costantemente l'azione, aiutandoli a maturare le proprie

motivazioni, fornendo strumenti per la conoscenza delle cause dell'ingiustizia sociale e dei problemi del territorio, attrezzandoli di competenze specifiche per il lavoro e la valutazione dei risultati.

23. Le organizzazioni di volontariato sono tenute a fare propria una cultura della comunicazione intesa come strumento di relazione, di promozione culturale e di cambiamento, attraverso cui sensibilizzano l'opinione pubblica e favoriscono la costruzione di rapporti e sinergie a tutti i livelli. Coltivano e diffondono la comunicazione con ogni strumento privilegiando - dove è possibile - la rete informatica per migliorare l'accesso alle informazioni, ai diritti dei cittadini, alle risorse disponibili. Le organizzazioni di volontariato interagiscono con il mondo dei mass media e dei suoi operatori perché informino in modo corretto ed esaustivo sui temi sociali e culturali di cui si occupano.
24. Le organizzazioni di volontariato ritengono essenziale la legalità e la trasparenza in tutta la loro attività e particolarmente nella raccolta e nell'uso corretto dei fondi e nella formazione dei bilanci. Sono disponibili a sottoporsi a verifica e controllo, anche in relazione all'organizzazione interna. Per esse trasparenza significa apertura all'esterno e disponibilità alla verifica della coerenza tra l'agire quotidiano e i principi enunciati.

