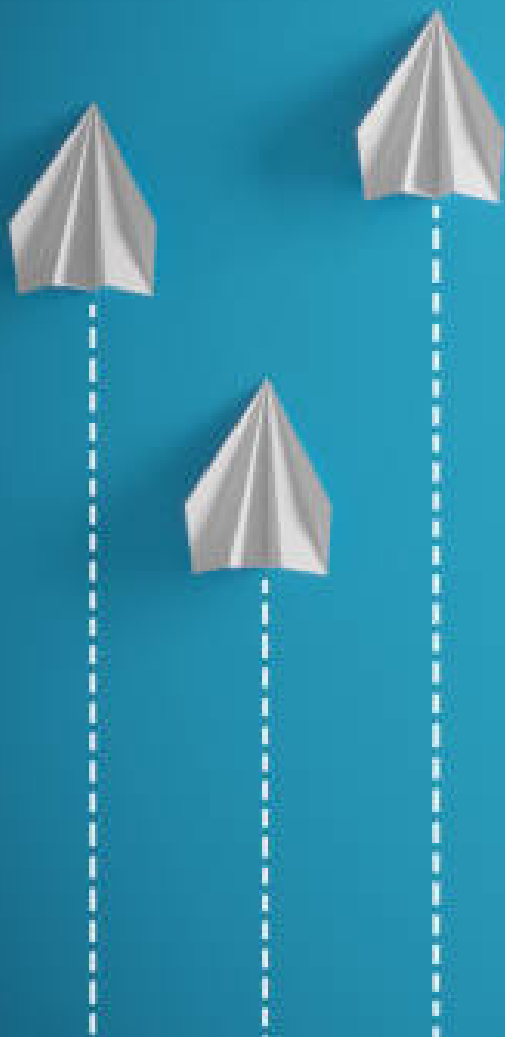


CARTA DEI SERVIZI



Centro Servizi al Volontariato
dei Due Mari

Centro Servizi per il Volontariato dei Due Mari

Carta dei servizi

Indice

- La Carta dei servizi
- Chi siamo
- Destinatari
- I principi di erogazione dei servizi
- Servizi ed attività:
 - Promozione, orientamento e animazione territoriale
 - Formazione
 - Consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento
 - Informazione e comunicazione
 - Ricerca e documentazione
 - Supporto tecnico-logistico
- Rilevazione e controllo della qualità
- Dove siamo
- Canali di accesso

La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi del Centro Servizi per il Volontariato dei Due Mari presenta le attività ed i servizi che il CSV intende realizzare.

È uno dei principali strumenti con il quale si attua il principio di pubblicità e trasparenza affermato dal Codice del Terzo Settore e dalle previsioni statutarie. Con questo documento il CSV assume una molteplicità di impegni nei confronti della propria utenza e dichiara quali servizi intende erogare, con quali modalità e quali standard di qualità intende garantire.

La Carta contiene le informazioni sostanziali rinviando per i dettagli al sito web www.csvrc.it, dove saranno scaricabili la Programmazione annuale e il Bilancio Sociale.

Copia della Carta dei Servizi è consultabile e ritirabile presso tutte le sedi operative nonché scaricabile sul sito internet del CSV.

La segreteria è a completa disposizione per ogni tipo di informazione legata alla Carta dei Servizi.

Chi siamo

L'associazione Centro Servizi per il Volontariato dei Due Mari è un'associazione riconosciuta di secondo livello costituitasi nell'anno 2002 come ente non commerciale ai sensi del codice civile. L'associazione è stata accreditata dalla Regione Calabria per la gestione del CSV nel 2003 e nell'anno 2004 ha intrapreso la sua operatività come Centro di Servizio per il Volontariato. L'associazione, con Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 62 del 16 maggio 2013, ha ottenuto il Riconoscimento della Personalità Giuridica di Diritto Privato con iscrizione al n. 94 nel Registro regionale delle Persone Giuridiche Private ai sensi del D.P.R. n. 361/2000 e del regolamento regionale n.1 del 10 maggio 2001.

Il CSV dei Due Mari fa parte di CSVnet, l'Associazione nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato, e del Coordinamento dei Centri di Servizio per il Volontariato della regione Calabria.

Il Codice del Terzo Settore (D. Lgs. 117/2017) affida ai Centri di Servizio il ruolo di organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo e informativo, per promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari negli Enti del Terzo Settore, con particolare riguardo alle Organizzazioni di Volontariato (art. 63) e ne assicura il finanziamento stabile attraverso il FUN – Fondo unico nazionale, alimentato dai contributi delle fondazioni di origine bancaria di cui al D. Lgs. 153/1999. I CSV sono sottoposti alle funzioni di indirizzo e di controllo da parte dell'Organismo Nazionale di Controllo (ONC), anche tramite i propri uffici territoriali, gli Organismi Territoriali di Controllo (OTC). Questi ultimi, in particolare, verificano la legittimità e la correttezza dell'attività dei CSV in relazione all'uso delle risorse del FUN nonché la loro generale adeguatezza organizzativa, amministrativa e contabile, tenendo conto delle disposizioni del CTS e degli indirizzi generali strategici fissati dall'ONC.

Il CSV dei Due Mari utilizza le risorse del FUN (art. 63 D. Lgs. 117/2017) per erogare servizi gratuiti e per promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti del Terzo settore. Opera nel territorio della Città Metropolitana di Reggio Calabria.

Il CSV svolge le seguenti attività:

- supporto tecnico, formativo ed informativo al fine di promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli Enti del Terzo Settore;
- servizi strumentali a favore di Enti del Terzo Settore.

Destinatari

Il CSV dei Due Mari eroga i propri servizi agli Enti del Terzo Settore (ETS) che abbiano volontari e sede legale e operativa all'interno del territorio della Città Metropolitana, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, con particolare riguardo alle Organizzazioni di Volontariato (art. 63 c. 1 CTS).

Sono altresì destinatari dei servizi:

- i volontari di tutti gli Enti del Terzo Settore ai sensi del Codice del Terzo Settore;
- gli aspiranti volontari degli ETS;
- le Organizzazioni di Volontariato (ODV) iscritte negli appositi registri regionali in attesa dell'entrata in vigore del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS);
- gli altri ETS, ai sensi del Codice del Terzo Settore, che operano anche attraverso volontari iscritti negli appositi registri;
- nelle more dell'attivazione del RUNTS per ETS si intendono gli Enti anche non iscritti nei previgenti registri purché abbiano le qualità e i requisiti richiesti per l'iscrizione nei medesimi ancora in vigore nel regime transitorio e che manifestino la volontà di iscriversi al RUNTS quando lo stesso sarà operativo;
- le persone fisiche intenzionate a costituire un'associazione in una delle forme di ETS previste dal Codice del Terzo Settore;
- studenti, scuole, istituti di istruzione, di formazione ed università;
- i cittadini tutti per i servizi informativi, di promozione ed a utenza diffusa.

Il CSV nella progettazione ed erogazione dei servizi si può avvalere di Enti pubblici, Scuole, Università, Enti ed istituti di ricerca, soggetti Profit, Enti erogativi e Professionisti, nonché delle loro reti di rappresentanza, dei propri soci e di altri ETS, che possono entrare in partenariato con il CSV sull'organizzazione di eventi, per iniziative specifiche, per il lavoro di rete a favore del territorio.

I principi di erogazione dei servizi

Il CSV dei Due Mari si riconosce pienamente nella Carta dei Valori del Volontariato e nella progettazione, organizzazione e nella realizzazione di attività e servizi, i CSV si conformano ai principi indicati dal Codice del Terzo Settore (art. 63 c. 3 lett. a) – f):

I servizi organizzati mediante le risorse del FUN sono erogati nel rispetto dei seguenti principi:

- a) principio di **qualità**: i servizi devono essere della migliore qualità possibile considerate le risorse disponibili; il CSV applica sistemi di rilevazione e controllo della qualità, anche coinvolgendo i destinatari dei servizi;
- b) principio di **economicità**: i servizi devono essere organizzati, gestiti ed erogati al minor costo possibile in relazione al principio di qualità;
- c) principi di **territorialità** e di **prossimità**: i servizi devono essere erogati prevalentemente in favore di enti aventi sede legale ed operatività principale nella Città Metropolitana di Reggio Calabria e devono comunque essere organizzati in modo tale da ridurre il più possibile la distanza tra fornitori e destinatari, anche grazie all'uso di tecnologie della comunicazione;
- d) principi di **universalità, non discriminazione e pari opportunità di accesso**: i servizi devono essere organizzati in modo tale da raggiungere il maggior numero possibile di beneficiari; tutti gli aventi diritto devono essere posti effettivamente in grado di usufruirne, anche in relazione al principio di pubblicità e trasparenza;
- e) principio di **integrazione**: i CSV, soprattutto quelli che operano nella medesima regione, sono tenuti a cooperare tra loro allo scopo di perseguire virtuose sinergie ed al fine di fornire servizi economicamente più vantaggiosi;
- f) principi di **pubblicità e trasparenza**: il CSV rende nota l'offerta dei servizi alla platea dei propri destinatari, sia mediante modalità informatiche che ne assicurino la maggiore e migliore diffusione; sia mediante l'adozione della presente carta dei servizi tramite la quale rende trasparenti le caratteristiche e le modalità di erogazione di ciascun servizio, nonché i criteri di accesso ed eventualmente di selezione dei beneficiari;
- g) principio di **partecipazione**: il CSV si impegna a favorire la partecipazione attiva e consapevole nonché l'effettivo più generale coinvolgimento di tutti gli utenti con particolare riguardo nella fase di programmazione dei servizi e di valutazione dei medesimi;
- h) principi di **cortesia e disponibilità**: i rapporti del CSV sono improntati al rispetto ed alla cortesia. Tutti gli operatori sono a disposizione per soddisfare le esigenze degli utenti, ponendo la massima attenzione al soddisfacimento delle richieste pervenute.

Servizi ed attività

Il CSV dei Due Mari utilizza le risorse del FUN (art. 63 c. 2 lett. a) – f) D. Lgs. 117/2017) per erogare servizi gratuiti e per promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti del Terzo Settore. I servizi organizzati mediante le risorse del FUN possono distinguersi in:

- 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, nonché strumenti per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari medesimi;
- 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.

Il CSV può utilizzare anche risorse diverse, reperite al di fuori del FUN, per la realizzazione di attività tipiche.

PROMOZIONE, ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE TERRITORIALE

OBIETTIVI

Dare visibilità ai **valori del volontariato** e all'**impatto sociale dell'azione volontaria nella comunità locale**, 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. (art. 63 c. 2 lett. a CTS)

CONTATTI

MARIA GRAZIA MANTI, referente dell'area promozione, orientamento e animazione territoriale

promozione@csvrc.it +39 0965 324734 + 39 3929435888

ATTIVITÀ SPECIFICHE	DESTINATARI	MODALITÀ DI ACCESSO	MODALITÀ DI EROGAZIONE	CONTATTI
Orientamento al volontariato Offrire uno spazio di informazione e riflessione per chi desidera impegnarsi in attività di volontariato e di cittadinanza attiva	Aspiranti volontari	Compilazione modulo disponibile sul sito www.csvrc.it <i>oppure</i> Richiesta per telefono o per e-mail.	Colloquio in presenza (salvo limitazioni volte al contenimento della pandemia da coronavirus) o a distanza tramite telefono o su piattaforma digitale. Riscontro entro 15 giorni dalla richiesta.	Per l'area jonica e urbana: Lucia Griso info@csvrc.it +39 0965 324734 + 39 392 9435888 Per l'area tirrenica: Rocco Pilè gioiatauro@csvrc.it +39 0966 51412

ATTIVITÀ SPECIFICHE	DESTINATARI	MODALITÀ DI ACCESSO	MODALITÀ DI EROGAZIONE	CONTATTI
<p>Bacheca del volontariato</p> <p>Mettere in luce le opportunità di volontariato disponibili nei territori. Supportare le OdV e gli ETS nella ricerca e nel coinvolgimento di nuovi volontari.</p>	<p>OdV</p> <p>Altri ETS che operano attraverso volontari</p>	<p>Compilazione modulo disponibile sul sito www.csvrc.it</p> <p><i>Oppure</i></p> <p>Richiesta per telefono o per e-mail.</p>	<p>Supporto alla stesura degli annunci di ricerca volontari tramite co-progettazione in presenza (<i>salvo limitazioni volte al contenimento della pandemia da coronavirus</i>) o a distanza tramite telefono, e-mail o su piattaforma digitale.</p> <p>Pubblicazione degli annunci nell'apposita sezione sul sito www.csvrc.it</p> <p>Rilancio sui canali social e sulla newsletter del Centro.</p> <p>Utilizzo della Bacheca durante i colloqui di orientamento.</p> <p>Riscontro entro 15 giorni dalla richiesta.</p>	<p>Maria Grazia Manti</p> <p>promozione@csvrc.it</p> <p>+39 0965 324734</p> <p>+ 39 392 9435888</p>
<p>Scuola e volontariato</p> <p>Programma “Scatti di Valore”; incontri, laboratori, percorsi esperienziali. Sensibilizzare le nuove generazioni alla partecipazione civica. Avvicinare i giovani alle realtà di volontariato e viceversa, possibilmente attraverso esperienze condivise sul campo.</p>	<p>Studenti delle scuole secondarie di secondo grado</p>	<p>Comunicazione di disponibilità da parte di CSV alle scuole. Proposta di collaborazione tramite e-mail o contatto telefonico da parte dell’Istituzione scolastica interessata.</p>	<p>Stesura, attuazione e coordinamento di un piano di attività in sinergia e in collaborazione con i referenti scolastici, con OdV e altri ETS.</p> <p>In caso di limitazioni volte al contenimento della pandemia da coronavirus, sono previste modalità digitali - e al tempo stesso interattive ed esperienziali - per lo svolgimento dell’attività.</p> <p>Riscontro entro 15 giorni dalla richiesta.</p>	<p>Maria Grazia Manti</p> <p>promozione@csvrc.it</p> <p>+39 0965 324734</p> <p>+ 39 392 9435888</p>

ATTIVITÀ SPECIFICHE	DESTINATARI	MODALITÀ DI ACCESSO	MODALITÀ DI EROGAZIONE	CONTATTI
<p>Animazione territoriale</p> <p>Incontri e scambi; reti territoriali e/o tematiche; tavoli di confronto e/o di concertazione; ecc.</p> <p>Promuovere e sostenere occasioni e percorsi di conoscenza, scambio e collaborazione tra volontari di diversi ETS.</p> <p>Facilitare il dialogo e l'azione congiunta tra ETS e Istituzioni.</p> <p>Rafforzare il potenziale di rappresentanza del volontariato e il suo impatto nelle comunità.</p>	<p>OdV e altri Enti di Terzo Settore, altri soggetti istituzionali e non</p>	<p>Modalità specifiche da definire in base alle opportunità e alla tipologia di attività e dei soggetti di volta in volta coinvolti</p>	<p>Da definire in base alle opportunità e a seconda della tipologia di attività e dei soggetti di volta in volta coinvolti</p>	<p>Maria Grazia Manti promozione@csvrc.it +39 0965 324734 + 39 392 9435888</p>
<p>Eventi di promozione</p> <p>Campagne ed eventi pubblici promossi dal CSV anche in partnership con altri soggetti.</p> <p>Iniziative promosse da soggetti terzi, singolarmente o in rete, realizzate con il supporto e/o il patrocinio del CSV.</p> <p>Promuovere e divulgare le visioni, le motivazioni e la cultura del volontariato tra la gente e nelle comunità attraverso formule aperte e potenzialmente coinvolgenti.</p>	<p>OdV</p> <p>Altri ETS che operano attraverso volontari</p> <p>Altri soggetti istituzionali e non</p> <p>Cittadini</p>	<p>Nel caso di eventi promossi dal CSV: invito tramite e-mail, pubblicazione su sito web e diffusione tramite newsletter</p> <p>Nel caso eventi proposti da terzi soggetti: richiesta tramite e-mail almeno 30 giorni prima dell'evento.</p>	<p>Da concordare in base alla tipologia di attività e dei soggetti di volta in volta coinvolti.</p> <p>Preso in carico della richiesta entro 7 giorni.</p> <p>Analisi di ammissibilità da parte del Presidente e di fattibilità da parte dello staff. Riscontro entro 15 giorni dalla richiesta.</p> <p>Eventuale avvio del percorso di co-progettazione e /o concessione del patrocinio sempre a titolo gratuito.</p>	<p>Maria Grazia Manti promozione@csvrc.it +39 0965 324734 + 39 392 9435888</p>

ATTIVITÀ SPECIFICHE	DESTINATARI	MODALITÀ DI ACCESSO	MODALITÀ DI EROGAZIONE	CONTATTI
<p>Cassetta degli attrezzi</p> <p>Prodotti e materiali di promozione della cultura del volontariato e della cittadinanza attiva utilizzabili a corredo di eventi e iniziative gratuite</p> <p>Capitalizzare e condividere gli strumenti e i materiali di promozione del volontariato prodotti dal CSV nel corso degli anni. Moltiplicarne il potenziale, offrendo al tempo stesso alle OdV, agli altri ETS o ad altri soggetti (istituzionali e non) la possibilità di arricchire i loro eventi e iniziative di contenuti, di materiali divulgativi e informativi, di scenografie suggestive ed evocative.</p>	<p>OdV e altri ETS</p> <p>Altri soggetti istituzionali e non</p>	<p>Catalogo degli “attrezzi” consultabile dal sito web del Centro.</p> <p>Richiesta tramite e-mail</p>	<p>Compilazione di apposita modulistica fornita dalla segreteria.</p> <p>Comodato d’uso gratuito concesso a tempo determinato e secondo l’ordine cronologico delle richieste</p> <p>Riscontro entro 15 giorni dalla richiesta.</p>	<p>Valentina Surace</p> <p>segreteria@csvrc.it</p> <p>+39 0965 324734</p> <p>+ 39 392 9435888</p>

FORMAZIONE

OBIETTIVI

Qualificare i volontari o coloro che aspirano 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 della comunità di riferimento (art. 63 c. 2 lett. b CTS)

CONTATTI

VALENTINA PUNTILLO, referente dell'area formazione

formazione@csvrc.it +39 0965 324734 + 39 3929435888

ATTIVITÀ SPECIFICHE	DESTINATARI	MODALITÀ DI ACCESSO	MODALITÀ DI EROGAZIONE	CONTATTI
Percorsi strutturati	Volontari di ETS	Tramite iscrizione da inviare via e-mail o tramite google moduli ai contatti e nei termini indicati in fase di pubblicizzazione. Per l'ammissione vale la regola generale di un volontario per ETS secondo l'ordine di arrivo delle richieste. Fatti salvi diversi criteri resi noti in fase di pubblicizzazione del corso e inerenti anche l'accesso ad eventuali secondi nominativi del medesimo ETS.	In presenza A distanza Tramite piattaforma online con sistema audio video ad interazione sincrona o in modalità asincrona (video registrati) o con sistema misto.	Valentina Puntillo formazione@csvrc.it +39 0965 324734 + 39 392 9435888

ATTIVITÀ SPECIFICHE	DESTINATARI	MODALITÀ DI ACCESSO	MODALITÀ DI EROGAZIONE	CONTATTI
<p>Seminari</p>	<p>Se a numero chiuso: Volontari di ETS</p> <p>Se aperti: Volontari di ETS e chiunque sia interessato agli argomenti di volta in volta trattati</p>	<p>In presenza: Tramite iscrizione da inviare via e-mail o tramite google moduli ai contatti e nei termini indicati in fase di pubblicizzazione.</p> <p>Per l'ammissione vale la regola generale di un volontario per ETS secondo l'ordine di arrivo delle richieste; se così facendo i posti non si esauriscono, ci sarà spazio anche per i secondi nominativi di volontari appartenenti ad ETS per i quali è già stata presentata una domanda di iscrizione.</p> <p>Nel caso di seminari online, salvo diverse indicazioni saranno ammessi tutti i volontari iscritti nei termini previsti in fase di pubblicizzazione.</p> <p>Se aperti: nessuna particolare modalità di accesso.</p>	<p>Se a numero chiuso: In presenza</p> <p>A distanza, tramite piattaforma online con sistema audio video ad interazione sincrona o in modalità asincrona (video registrati) o con sistema misto.</p> <p>Se aperti solo in presenza</p>	<p>Valentina Puntillo formazione@csvrc.it +39 0965 324734 + 39 392 9435888</p>

CONSULENZA, ASSISTENZA QUALIFICATA E ACCOMPAGNAMENTO

OBIETTIVI

Rafforzare competenze e tutele dei volontari negli ambiti giuridico, fiscale, assicurativo, del lavoro, progettuale, gestionale, organizzativo, della rendicontazione economico-sociale, nonché **strumenti** per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari medesimi (art. 63 c. 2 lett. c CTS)

CONTATTI

GIUSEPPE PERICONE, WANDA DE FONTES, VALENTINA PUNTILLO, addetti area consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento

consulenze@csvrc.it +39 0965 324734 + 39 3929435888

ATTIVITÀ SPECIFICHE	DESTINATARI	MODALITÀ DI ACCESSO	MODALITÀ DI EROGAZIONE	CONTATTI
<p>Consulenza specifica</p> <p>Attività di consulenza su temi specifici tra i quali:</p> <ul style="list-style-type: none">• legali• fiscali• amministrazione, contabilità e rendicontazione economica• sicurezza e privacy• progettazione• rendicontazione sociale• assicurazioni	<p>ODV e APS, volontari ETS, persone fisiche interessate e gruppi informali che intendano costituirsi in associazione ai sensi del D. Lgs. 117/2017</p>	<p>Contattando le segreterie negli orari di apertura degli sportelli oppure inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica dedicato.</p>	<p>In presenza: incontro personale finalizzato alla rilevazione della problematica.</p> <p>A distanza: per via telefonica o tramite piattaforma online con sistema audio-video ad interazione sincrona.</p> <p>Tramite la proposizione di quesiti e/o richieste all'indirizzo di posta elettronica dedicato.</p>	<p>Giuseppe Pericone</p> <p>Wanda De Fontes</p> <p>Valentina Puntillo</p> <p>consulenze@csvrc.it</p> <p>+ 39 0965 324734</p> <p>+ 39 392 9435888</p> <p>Per l'area tirrenica: gioiatauro@csvrc.it</p> <p>+39 0966 51412</p>

ATTIVITÀ SPECIFICHE	DESTINATARI	MODALITÀ DI ACCESSO	MODALITÀ DI EROGAZIONE	CONTATTI
<p>Tutoring</p> <p>Accompagnamento nella gestione ordinaria dell'organizzazione anche fornendo strumenti utili (es.: fac simili, modelli, normative di riferimento, informazioni di scadenza e obblighi ecc...).</p>	<p>ODV e APS</p>	<p>Contattando le segreterie negli orari di apertura degli sportelli, tramite telefonata o richiesta agli indirizzi di posta elettronica indicati nei contatti.</p>	<p>Incontri in presenza, per via telefonica, via mail.</p> <p>A distanza tramite piattaforma online con sistema audio-video ad interazione sincrona.</p> <p>Invio mail del materiale richiesto, ritiro presso la sede o lo sportello.</p>	<p>Giuseppe Pericone</p> <p>Wanda De Fontes</p> <p>consulenze@csvrc.it</p> <p>info@csvrc.it</p> <p>segreteria@csvrc.it</p> <p>+ 39 0965 324734</p>
<p>Consulenze generali</p> <p>Approfondimenti su tematiche specifiche, aggiornamenti su novità legislative o incombenze fiscali, presentazione bandi.</p>	<p>Utenza diffusa</p>	<p>Accesso libero o, se prevista, iscrizione tramite compilazione di apposito modulo da compilare e inviare via mail o tramite google moduli ai contatti e nei termini indicati in fase di pubblicizzazione.</p>	<p>Incontri aperti o con richiesta di iscrizione, sia in presenza che a distanza tramite piattaforma online con sistema audio-video ad interazione sincrona.</p>	<p>+ 39 392 9435888</p> <p>Per l'area tirrenica:</p> <p>gioiatauro@csvrc.it</p> <p>+39 0966 51412</p>
<p>Focus Riforma del Terzo Settore</p> <p>Consulenza e accompagnamento nella procedura di adeguamento degli Statuti per l'iscrizione al RUNTS.</p>	<p>ODV, APS e ONLUS, Enti del Terzo Settore, Organizzazioni costituite ai sensi del Codice Civile</p>	<p>Contattando le segreterie negli orari di apertura degli sportelli oppure inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica dedicato.</p>	<p>In presenza: incontro personale.</p> <p>A distanza:</p> <p>per via telefonica o tramite piattaforma online con sistema audio-video ad interazione sincrona.</p> <p>Tramite la proposizione di quesiti e/o richieste all'indirizzo di posta elettronica dedicato.</p>	

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

OBIETTIVI

Incrementare la **qualità** e la **quantità** di **informazioni** utili al volontariato, **supportare** la promozione delle iniziative di volontariato, **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, accreditare il volontariato come interlocutore autorevole e competente (art. 63 c. 2 lett. d CTS)

CONTATTI

GIUSEPPE IERO direzione area informazione e comunicazione

direzionedocumentazione@csvrc.it +39 0965 324734 + 39 3929435888

ATTIVITÀ SPECIFICHE	DESTINATARI	MODALITÀ DI ACCESSO	MODALITÀ DI EROGAZIONE	CONTATTI
<p>Informare, comunicare, aggiornare</p> <p>Pubblicazione giornaliera di notizie, comunicazioni, scadenze e informazioni d'interesse per gli ETS.</p> <p>Pubblicazione e rilancio delle attività promosse da ODV ed altri ETS.</p> <p>Diffusione comunicati stampa e notizie alle testate giornalistiche locali.</p> <p>Diffusione e pubblicazione di interviste ed articoli, racconti e testimonianze provenienti dal mondo del Terzo Settore.</p>	Utenza diffusa	<p>Accesso libero sul sito internet e la pagina Facebook</p> <p>Registrazione sul sito per newsletter settimanale o attraverso sottoscrizione modulo di richiesta.</p>	<p>Il sito internet www.csvrc.it e la pagina Facebook csvdeiduemari.</p> <p>Pubblicazione podcast #contenutidivalore in apposita sezione dedicata sul sito del CSV.</p> <p>Publicizzazione dell'inserto mensile dell'Avvenire di Calabria sul sito del CSV in apposita sezione dedicata.</p>	<p>Giuseppe Iero</p> <p>direzionedocumentazione@csvrc.it</p> <p>info@csvrc.it</p> <p>+ 39 0965324734</p> <p>+ 39 3929435888</p>

RICERCA E DOCUMENTAZIONE

OBIETTIVI

Mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo settore in ambito nazionale, comunitario e internazionale (art. 63 c. 2 lett. e CTS)

CONTATTI

GIUSEPPE IERO direzione area informazione e comunicazione

direzionedocumentazione@csvrc.it +39 0965 324734 + 39 3929435888

ATTIVITÀ SPECIFICHE	DESTINATARI	MODALITÀ DI ACCESSO	MODALITÀ DI EROGAZIONE	CONTATTI
Rendere fruibile il patrimonio bibliotecario del CSV e della rete OPAC/ISBN	Volontari ETS	Richiesta telefonica, tramite mail o presso il front-office e compilazione modulo consultazione/prestito	Il centro documentazione è fruibile solo presso la sede centrale e negli orari d'ufficio. Sono possibili sia la consultazione in sede dei volumi sia il prestito.	Giuseppe Iero direzionedocumentazione@csvrc.it segreteria@csvrc.it + 39 0965324734 + 39 3929435888

SUPPORTO TECNICO-LOGISTICO

OBIETTIVI

Facilitare o **promuovere** l'**operatività** dei **volontari** attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti e attrezzature (art. 63 c. 2 lett. f CTS)

CONTATTI

GIUSEPPE IERO direzione area informazione e comunicazione

direzionedocumentazione@csvrc.it +39 0965 324734 + 39 3929435888

ATTIVITÀ SPECIFICHE	DESTINATARI	MODALITÀ DI ACCESSO	MODALITÀ DI EROGAZIONE	CONTATTI
<p>Servizi di segreteria Utilizzo del telefono, del computer e della stampante; navigazione gratuita su internet; servizio fotocopie.</p> <p>Comodato d'uso attrezzature L'elenco di attrezzature audio-video, arredi e accessori è consultabile sul sito internet del CSV.</p> <p>Utilizzo spazi interni e telematici del CSV Il CSV mette a disposizione una sala riunioni attrezzata e uno spazio su piattaforma online con sistema audio-video ad interazione sincrona.</p>	ODV, APS e volontari altri ETS	<p>Tutti i servizi sono richiedibili presso il front-office, via mail all'indirizzo di posta elettronica indicato o per telefono.</p> <p>Sarà necessario compilare apposito modulo. Qualora il numero di richieste ecceda la disponibilità dei servizi, essi saranno assegnati in base all'ordine cronologico di prenotazione.</p>	<p>Il ritiro e la riconsegna delle attrezzature richieste saranno effettuati in giorno e orario concordati al momento della richiesta.</p> <p>La sala sarà accessibile nei soli orari di ufficio e negli orari concordati.</p> <p>La modalità d'uso della piattaforma online sarà indicata nell'apposita modulistica.</p>	<p>Giuseppe Iero Direzione area informazione e comunicazione direzionedocumentazione@csvrc.it segreteria@csvrc.it + 39 0965324734 + 39 3929435888</p>

RILEVAZIONE E CONTROLLO DELLA QUALITÀ

Art. 63, c.3, lett. a) D. Lgs. 117/2017 (CTS)

“I servizi devono essere della migliore qualità possibile considerate le risorse disponibili; i CSV applicano sistemi di rilevazione e controllo della qualità anche attraverso il coinvolgimento dei destinatari dei servizi”.

Per tutti i servizi erogati presso le sedi operative, verrà richiesto all'utente, eventualmente anche a termine di ogni accesso, la compilazione di un breve questionario per la rilevazione della qualità del servizio e del grado di soddisfazione. La scheda conterrà l'indicazione del tipo di servizio fruito, l'indicazione del grado di soddisfazione del beneficiario ed una sezione per eventuali commenti, proposte, suggerimenti.

La scheda verrà formulata, se gli strumenti lo consentono, in modo anonimo. In qualsiasi momento gli utenti del CSV possono, nelle forme ritenute opportune, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, far pervenire reclami e rimostranze.

La direzione del CSV si impegna a dare immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni, le proposte o le doglianze da esso formulate.

Il CSV svolgerà apposite verifiche sulla qualità e efficacia dei servizi prestati anche effettuando, a campione o all'intera platea dei beneficiari di un determinato servizio, interviste dirette o tramite questionari, anche successivamente l'erogazione di un singolo servizio.

Annualmente vengono resi noti i risultati delle verifiche effettuate attraverso la redazione di apposita relazione che sarà resa disponibile sul sito del Centro Servizi. Delle risultanze si darà anche cono nel bilancio sociale.

Per migliorare la qualità dei servizi erogati e la capacità di comunicarli, siamo interessati a ricevere osservazioni sui contenuti di questa pubblicazione e sui servizi descritti, indicazioni su nuovi servizi che vorreste vedere realizzati, segnalazioni di miglioramento rispetto a quelli che sono stati utilizzati.

Dove siamo

Sede centrale

Via A. Frangipane III Traversa Privata, 20 –
89129 Reggio Calabria

Tel. + 39 0965.324734 fax.+ 39 0965.890813
cell. +39 392 9435888

e-mail: info@csvrc.it info@pec.csvrc.it

Sportello

Via Nazionale 18 Condominio Petrace, 1/B –
89014 Gioia Tauro

Tel. + 39 0966 51412

e-mail: gioiatauro@csvrc.it

Altri canali di accesso

Website

www.csvrc.it

Facebook

<https://www.facebook.com/csvdeiduemari/>

Canale You Tube

Centro Servizi per il Volontariato

Orari di apertura

Sede centrale

Lunedì, martedì, giovedì e venerdì

Dalle ore 9.00 alle ore 12.15 e dalle ore 15.15 alle ore 18.45

Mercoledì chiuso.

Sportello

Lunedì, martedì, giovedì e venerdì

dalle ore 15.00 alle ore 19.00