



Centro Servizi per il Volontariato
dei Due Mari - ETS

CARTA DEI SERVIZI



In copertina
Opera fotografica tratta dalla raccolta *Scatti di valore*
Classe III B del Liceo delle Scienze Umane G. Mazzini di Locri
a. s. 2022/23

Vivere è un'opera collettiva.

Valentine Goby, Una luce quando è ancora notte, Guanda Editore

INDICE

La carta dei servizi	pag. 3
Chi sono i CSV.....	pag. 4
Il CSV di Reggio Calabria	pag. 5
I nostri obiettivi strategici	pag. 7
Principi di erogazione	pag. 8
Aree di attività.....	pag. 10
Area Promozione, orientamento e animazione territoriale	pag. 11
Area Formazione.....	pag. 15
Area Consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento	pag. 18
Area Informazione e comunicazione	pag. 21
Area Ricerca e documentazione.....	pag. 23
Area Supporto tecnico-logistico.....	pag. 25
Rilevazione e controllo della qualità	pag. 27
Canali di accesso.....	pag. 28
Contatti.....	pag. 30

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi del Centro Servizi per il Volontariato dei Due Mari - ETS è uno degli strumenti attraverso il quale il Csv persegue il principio di pubblicità e trasparenza affermato dal Codice del Terzo Settore e nelle 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 istituzionale (www.csvrc.it), dove saranno disponibili anche i documenti inerenti la programmazione e il Bilancio Sociale redatti annualmente.

Copia della Carta dei Servizi è consultabile e ritirabile in formato cartaceo presso tutte le sedi operative del Csv, nonché scaricabile e consultabile in formato digitale sul sopraccitato sito web.

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

CHI SONO I CENTRI DI SERVIZIO PER IL VOLONTARIATO

Istituiti nel 1991 dalla Legge quadro sul volontariato n. 266/1991 (oggi abrogata a seguito della Riforma del terzo settore del 2016), i **Centri di servizio per il volontariato** hanno il compito di organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo per promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari in tutti gli enti del Terzo settore.

Il Codice del Terzo Settore (D.Lgs. 117/17), emanato in seguito alla riforma del 2016 (L. 106), ha posto i Csv sotto l'autorità dell'Organismo nazionale di controllo (Onc), una fondazione di diritto privato sottoposta alla vigilanza del ministero del Lavoro e delle Politiche sociali. L'Onc, in particolare, amministra il Fondo Unico Nazionale destinato alle attività dei Csv e composto dalle risorse provenienti dalle Fondazioni di origine bancaria e, in parte, anche dal Governo attraverso un credito di imposta riconosciuto alle fondazioni stesse.

Oggi i Csv italiani sono 49, articolati in oltre 300 “punti di servizio”, tra sedi centrali e sportelli, nella quasi totalità delle province italiane.

Il Codice del Terzo settore (art. 63) elenca i servizi che i CSV devono erogare, sostanzialmente gli stessi previsti dalla sopracitata L. 266/91. Essi sono articolati in 6 aree di intervento: Promozione, orientamento e animazione territoriale; Formazione; Consulenza e accompagnamento, Informazione e comunicazione; Ricerca e documentazione; Logistica.

IL CSV DI REGGIO CALABRIA

È un'associazione riconosciuta di secondo livello originariamente costituitasi nell'anno 2002 come ente non commerciale ai sensi del codice civile.

L'anno successivo l'associazione è stata accreditata dalla Regione Calabria per la gestione del Centro Servizi per il Volontariato e nell'anno 2004 ha intrapreso la sua operatività come Centro di Servizio per il Volontariato per la provincia di Reggio Calabria.

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.

A decorrere dal 15 aprile 2021, in base a quanto previsto dal Codice del Terzo Settore (Dlgs 117/2017), è stato ottenuto l'accreditamento come Centro di servizi per il volontariato per l'ambito territoriale afferente alla Città Metropolitana di Reggio Calabria della regione Calabria. Conseguentemente l'ente è stato iscritto al numero 5 dell'Elenco nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato.

Con decreto dirigenziale n. 9584 del 09.08.2022, l'associazione è stata iscritta nella sezione "Altri Enti del Terzo Settore" del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore ai sensi dell'articolo 22 comma 1-bis del D.Lgs.

117/2017 e dell'articolo 17 del Decreto Ministeriale n. 106 del 15/09/2020.

Con il provvedimento de quo è stata acquisita la personalità giuridica ai sensi del soprarichiamato articolo 22, sospesa l'efficacia dell'iscrizione al n. 94 del Registro delle Persone Giuridiche e l'ente ha assunto la denominazione di associazione "Centro Servizi per il Volontariato dei Due Mari – ETS".

I NOSTRI OBIETTIVI STRATEGICI

- Dotare i volontari di competenze professionalizzanti, spendibili nell'attività di volontariato, ma anche da utilizzare trasversalmente in altri ambiti di vita.
- Favorire l'apporto del volontariato alla costruzione di una comunità educante, valorizzarne il ruolo e l'impatto all'interno dei processi educativi.
- Generare e sostenere processi di conoscenza, fiducia reciproca e collaborazione tra volontari di diversi ETS, quale condizione propedeutica perché il volontariato possa esercitare un adeguato potere di rappresentanza nel dialogo con le Istituzioni nonché contribuire a rafforzare la coesione sociale nei territori di appartenenza.
- Facilitare e sostenere il protagonismo civico e il coinvolgimento dei cittadini, in particolare dei giovani, in attività di volontariato.
- Rendere le associazioni capaci di gestirsi, di organizzare le proprie attività, di ottemperare in autonomia agli adempimenti amministrativi e alle scadenze imposte dalla legge.
- Aiutare gli ETS ad adottare strategie, modalità, strumenti e linguaggi attuali, moderni e sostenibili per promuoversi e raccontarsi, con una particolare attenzione verso le giovani generazioni.

PRINCIPI DI EROGAZIONE

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

Eroga i propri servizi nel rispetto dei seguenti principi:

a) **principio di qualità:** il Csv organizza i propri servizi con la migliore qualità possibile considerate le risorse disponibili; applica sistemi di rilevazione e controllo della qualità, anche coinvolgendo i destinatari;

b) **principio di economicità:** il Csv organizza, gestisce ed eroga i propri servizi al minor costo possibile in relazione al principio di qualità;

c) **principi di territorialità e di prossimità:** il Csv eroga i propri servizi in favore di enti aventi sede legale ed operatività principale nella Città Metropolitana di Reggio Calabria. I servizi vengono comunque organizzati in modo tale da ridurre il più possibile la distanza con i destinatari, anche grazie all'uso di tecnologie della comunicazione;

d) **principi di universalità, non discriminazione e pari opportunità di accesso:** i servizi del CSV sono 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:** il Csv dei Due Mari coopera con i Csv operanti nella regione Calabria 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 specialmente 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 e alla cortesia. Tutti gli operatori sono a disposizione per rispondere alle istanze degli utenti, ponendo la massima attenzione al soddisfacimento delle richieste pervenute.

AREE DI ATTIVITÀ

I CSV utilizzano le risorse del Fondo Unico Nazionale (FUN) loro conferite al fine di organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo per promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti del Terzo settore, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, e con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato, nel rispetto e in coerenza con gli indirizzi strategici generali definiti dall'ONC ai sensi dell'articolo 64, comma 5, lettera d) del Dlgs. 117/2017 (Codice del Terzo Settore).

Il CSV di Reggio Calabria osserva il divieto di erogare direttamente in denaro le risorse ad esso provenienti dal FUN, nonché di trasferire a titolo gratuito beni mobili o immobili acquisiti mediante le medesime risorse.

Il CSV Reggio Calabria organizza e promuove la propria attività facendo riferimento alle aree di attività previste dall'art. 63 del sopracitato decreto:

- Promozione, Orientamento e Animazione territoriale
- Formazione
- Consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento
- Informazione e comunicazione
- Ricerca e documentazione
- Supporto Tecnico-Logistico

AREA PROMOZIONE, ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE TERRITORIALE

Il compito che ci assegna il legislatore

(art. 63 comma 2 lett. a del Codice del Terzo Settore)

«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.»

Cosa ci muove

Desideriamo generare e supportare azioni volte a promuovere i valori del volontariato e della partecipazione civica come modi concreti *per stare bene insieme facendo bene insieme*.

Creiamo e facilitiamo esperienze di incontro, relazione, dialogo e collaborazione tra volontari di diverse associazioni e tra questi la cittadinanza e le Istituzioni: cerchiamo così di contribuire ad alimentare la dimensione della prossimità, il sentimento di appartenenza e lo sviluppo di capitale relazionale e di coesione sociale nelle nostre comunità territoriali.

Referente *Maria Grazia Manti*

Contatti 0965 324734 // 392 943 5888

promozione@csvrc.it

Le nostre attività in quest'area

➔ VOLONTARIATO GIOVANILE

Percorsi di sensibilizzazione e di esplorazione dei valori del volontariato attraverso laboratori, attività espressive ed esperienze di servizio attivo che vedono impegnati fianco a fianco giovani e volontari, in particolare attraverso il nostro tradizionale format “Scatti di valore”.

Destinatari: scuole secondarie di secondo grado, università, organizzazioni di volontariato, associazioni di promozione sociale, altri enti di terzo settore, associazioni e gruppi informali, cittadinanza.

Accesso: per e-mail, di persona, per telefono; con apposita modulistica per iniziative specifiche.

Tempi: la richiesta viene presa in carico entro 5 giorni lavorativi.

➔ EVENTI CULTURALI E PROMOZIONALI DEL VOLONTARIATO

Manifestazioni, feste del volontariato, kermesse, campagne promozionali, incontri di approfondimento volti a far conoscere alla cittadinanza e alle diverse comunità territoriali la pluralità di storie, esperienze, opere di cui il volontariato è protagonista.

Iniziative proprie del CSV o promosse da altri soggetti con il supporto del CSV, pensate per ispirare, motivare e sensibilizzare la cittadinanza ai valori dell’impegno gratuito e della responsabilità sociale attraverso linguaggi e modalità coinvolgenti.

Destinatari: volontari, aspiranti volontari, cittadini, organizzazioni di volontariato, associazioni di promozione sociale, altri enti di terzo settore, associazioni e gruppi informali, enti pubblici.

Accesso: per e-mail, di persona, per telefono; con apposita modulistica per iniziative specifiche.

Tempi: la richiesta viene presa in carico entro 5 giorni lavorativi.

➔ OPPORTUNITÀ DI VOLONTARIATO E ORIENTAMENTO

Ascolto, orientamento e accompagnamento per chi desidera impegnarsi in un'attività di volontariato.

Promozione delle realtà di volontariato attive nel territorio attraverso la piattaforma www.cittaprossima.it

Supporto tecnico per le associazioni che desiderano coinvolgere nuovi volontari.

Destinatari: aspiranti volontari, organizzazioni di volontariato, associazioni di promozione sociale, altri enti di terzo settore, associazioni e gruppi informali.

Accesso: per e-mail, di persona, per telefono.

Tempi: la richiesta viene presa in carico entro 5 giorni lavorativi.

➔ ANIMAZIONE TERRITORIALE

Incontri, raduni, attività di scambio e percorsi di animazione di comunità volti a promuovere l'interdipendenza e la collaborazione tra associazioni, corpi sociali e soggetti istituzionali che operano per il bene comune nei diversi ambiti territoriali della Città Metropolitana di Reggio Calabria.

Coordinamento e facilitazione di gruppi di lavoro inter-associativi.

Destinatari: volontari, cittadini, organizzazioni di volontariato, associazioni di promozione sociale, altri enti di terzo settore, associazioni e gruppi informali, corpi sociali, enti pubblici.

Accesso: per e-mail, di persona, per telefono; con apposita modulistica per iniziative specifiche.

Tempi: la richiesta viene presa in carico entro 5 giorni lavorativi.

AREA FORMAZIONE

Il compito che ci assegna il legislatore

(art. 63 comma 2 lett. b del Codice del Terzo Settore)

«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.»

Cosa ci muove

La volontà di contribuire alla crescita umana e collettiva del capitale sociale delle nostre comunità territoriali.

Desideriamo offrire ai volontari e a coloro che aspirano ad esserlo percorsi formativi di qualità che possano arricchire le persone e favorire l'acquisizione di consapevolezza, competenze e strumenti spendibili nel proprio impegno volontario e nelle organizzazioni di appartenenza.

Consideriamo il setting formativo come preziosa occasione di incontro, relazione, dialogo e ideazione di una vision condivisa tra volontari di diverse associazioni.

Referente *Wanda De Fontes*

Contatti 0965 324734 // 392 943 5888

formazione@csvrc.it

Le nostre attività in quest'area

➔ PERCORSI STRUTTURATI

Sulle tematiche rilevate in fase di ascolto dei bisogni, organizziamo il piano formativo annuale attraverso corsi di formazione, laboratori, workshop.

Destinatari: volontari e aspiranti volontari di ETS.

Accesso: tramite iscrizione da inviare via e-mail o tramite google moduli ai contatti e nei termini indicati in fase di pubblicizzazione.

Al fine di garantire l'accesso alla formazione da parte del maggior numero di Enti, salvo diversa indicazione, verrà consentita l'iscrizione di un solo volontario per ETS.

In caso di più richieste da parte di volontari del medesimo Ente, il CSV darà accesso al volontario designato dal presidente dell'Ente di appartenenza.

Il CSV si riserva la facoltà di prevedere, per il singolo corso, diversi criteri di accesso resi comunque noti in fase di pubblicizzazione del medesimo.

Fatti salvi i criteri precedenti, di norma l'ammissione dei corsisti avviene secondo l'ordine cronologico delle richieste. Il CSV potrà comunque selezionare prioritariamente i volontari aderenti ad ETS che non risultano aver già usufruito, nel corso dell'anno, dei servizi di formazione.

Coloro che non dovessero partecipare ad un corso di formazione senza dare preavviso, potrebbero essere ammessi con riserva ai successivi eventi formativi.

Erogazione: in presenza o a distanza tramite piattaforma online con sistema audio video ad interazione sincrona o in modalità asincrona (video registrati) o con sistema misto.

→ SEMINARI

Destinatari: se a numero chiuso, volontari e aspiranti volontari di ETS. Se aperti, volontari e chiunque interessato agli argomenti trattati.

Accesso: salvo diverse indicazioni, saranno ammessi tutti i volontari eventualmente iscritti nei termini previsti in fase di pubblicizzazione.

Per i seminari aperti, la partecipazione non sarà vincolata a una particolare modalità di accesso.

Erogazione: in presenza o a distanza, tramite piattaforma online con sistema audio video ad interazione sincrona o in modalità asincrona (video registrati) o con sistema misto.

AREA CONSULENZA, ASSISTENZA QUALIFICATA E ACCOMPAGNAMENTO

Il compito che ci assegna il legislatore

(art. 63 comma 2 lett. c del Codice del Terzo Settore)

«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.»

Cosa ci muove

La volontà di sostenere, accompagnare, supportare gli Ets a trazione volontaria nelle molteplici esigenze date sia dall'organizzazione che dalle attività svolte.

Desideriamo offrire un accompagnamento diretto agli Enti, un supporto tecnico e specialistico affinché possano al meglio orientarsi nella gestione pratica della vita associativa tra scadenze e adempimenti. Auspichiamo di porci come facilitatori per gli Enti, riducendo il possibile appesantimento delle incombenze derivanti dalla normativa, e come promotori di una sempre maggiore autonomia degli stessi, trasferendo loro capacità e competenze.

Referenti *Giuseppe Pericone e Wanda De Fontes*

Contatti 0965 324734 // 392 943 5888

consulenze@csvrc.it

Le nostre attività in quest'area

→ CONSULENZA SPECIFICA

Attività di consulenza su temi specifici: giuridico-legali, fiscali, amministrativi, assicurativi, di contabilità e rendicontazione economica, di sicurezza e privacy, di progettazione e rendicontazione sociale.

Destinatari: Odv e Aps, volontari degli ETS, persone fisiche interessate e gruppi informali che intendano costituirsi in Odv o Aps ai sensi del D. Lgs. 117/2017.

→ TUTORING

Accompagnamento e tutoraggio nella gestione ordinaria dell'organizzazione anche fornendo strumenti utili (es.: fac simili, modelli, normative di riferimento, informazioni di scadenza e obblighi, ecc...).

Destinatari: Odv e Aps, volontari degli ETS, persone fisiche interessate e gruppi informali che intendano costituirsi in Odv o Aps ai sensi del D. Lgs. 117/2017 ODV e APS.

Accesso: per appuntamento contattando le segreterie negli orari di apertura degli sportelli oppure inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica dedicato o tramite form del sito.

Erogazione: in presenza o a distanza tramite piattaforma online con sistema audio video ad interazione sincrona. Per telefono. Via email.

Tempi: la richiesta viene presa in carico entro 5 giorni lavorativi.

➔ CONSULENZE DIFFUSE

Approfondimenti organizzati su tematiche specifiche e/o contingenti, aggiornamenti su novità legislative o adempimenti a scadenza, incombenze fiscali, presentazione bandi.

Destinatari: utenza diffusa.

Accesso: 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.

Erogazione: in presenza o a distanza tramite piattaforma online con sistema audio video ad interazione sincrona.

AREA INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Il compito che ci assegna il legislatore

(art. 63 comma 2 lett. d del Codice del Terzo Settore)

«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.»

Referente *Giuseppe Iero*

Contatti 0965 324734 // 392 943 5888

direzionedocumentazione@csvrc.it

info@csvrc.it

Le nostre attività in quest'area

➔ **Informazione istituzionale e aggiornamento continuo**

Servizio dedicato alla diffusione costante e aggiornata di informazioni utili agli ETS attraverso sito, newsletter e canali digitali.

Destinatari: ETS, volontari, cittadini.

Accesso: richiesta effettuabile presso il front office, via e-mail o telefonicamente.

Erogazione: le informazioni sono pubblicate secondo programmazione editoriale e disponibilità del personale.

Tempi: presa in carico entro 10 giorni lavorativi.

➔ **Promozione delle iniziative degli ETS**

Valorizzazione e rilancio delle iniziative degli ETS attraverso comunicazioni istituzionali.

Destinatari: ETS, volontari, cittadini.

Accesso: richiesta effettuabile presso il front office, via e-mail o telefonicamente.

Erogazione: le informazioni sono pubblicate secondo programmazione editoriale e disponibilità del personale.

Tempi: presa in carico entro 10 giorni lavorativi.

AREA RICERCA E DOCUMENTAZIONE

Il compito che ci assegna il legislatore

(art. 63 comma 2 lett. e del Codice del Terzo Settore)

«Mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo settore in ambito nazionale, comunitario e internazionale.»

Referente *Giuseppe Iero*

Contatti 0965 324734 // 392 943 5888

direzionedocumentazione@csvrc.it

segreteria@csvrc.it

Le nostre attività in quest'area

➔ **Centro documentazione Digitale – Sistema Minerva**

Accesso al patrimonio documentale nazionale tramite piattaforma digitale Minerva. Orientamento e assistenza nell'uso delle risorse digitali e della piattaforma Minerva.

Destinatari: ETS, studenti, ricercatori.

Accesso: richiesta effettuabile presso il front office, via e-mail o telefonicamente. È necessario compilare l'apposito modulo di richiesta.

Erogazione: tramite piattaforma Minerva. Supporto personalizzato su appuntamento.

Tempi: secondo tempi tecnici necessari.

➔ **Consultazione e prestito del materiale documentale**

Consultazione in sede e prestito temporaneo dei materiali disponibili.

Destinatari: ETS, studenti, cittadini.

Accesso: richiesta effettuabile presso il front office, via e-mail o telefonicamente. È necessario compilare l'apposito modulo di richiesta.

Erogazione: prestito con registrazione presso front office, consegna e restituzione in sede.

Tempi: negli orari di apertura della sede.

AREA SUPPORTO TECNICO-LOGISTICO

Il compito che ci assegna il legislatore

(art. 63 comma 2 lett. f del Codice del Terzo Settore)

«Facilitare o promuovere l'operatività dei volontari attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti e attrezzature.»

Referente *Giuseppe Iero*

Contatti 0965 324734 // 392 943 5888

direzionedocumentazione@csvrc.it

Le nostre attività in quest'area

➔ UTILIZZO SPAZI E ATTREZZATURA CSV

Concessione utilizzo temporaneo e occasionale degli spazi e delle attrezzature del CSV (salone, pc, videoproiettore, rete wifi, stampante).

➔ COMODATO D'USO ATTREZZATURE

Concessione in comodato d'uso temporaneo e occasionale di attrezzature audiovideo, arredi e accessori di cui all'elenco consultabile sul sito internet del CSV.

Destinatari: Odv, Aps e volontari altri ETS.

Accesso: tutti i servizi sono richiedibili presso la segreteria, via mail all'indirizzo di posta elettronica indicato o per telefono. Necessario compilare apposito modulo. In caso di richieste superiori alla disponibilità, l'assegnazione avviene secondo l'ordine cronologico di prenotazione.

Tempi: la richiesta viene presa in carico entro 5 giorni lavorativi. Il ritiro e la riconsegna delle attrezzature richieste saranno effettuati in giorno e orario concordati al momento della richiesta.

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”.

Di norma, per tutti i servizi erogati, verrà richiesta all'utente, la compilazione di una scheda 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 formulate.

Il CSV svolgerà apposite verifiche sulla qualità ed 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.

Delle risultanze si darà anche conto nel bilancio sociale.

CANALI DI ACCESSO

Per accedere ai servizi forniti dal CSV di Reggio Calabria sono disponibili i seguenti canali:

Sito web

www.csvrc.it

È possibile accedere alla richiesta di servizi di consulenza, servizi di supporto logistico direttamente dal sito tramite l'indirizzo:

<https://www.csvrc.it/richiedi-una-consulenza/>

Contatto diretto

Le operatrici e gli operatori sono disponibili via telefono e e-mail ai seguenti contatti:

Sede centrale:

tel. 0965.324734

cell. 392.9435888

e-mail info@csvrc.it, segreteria@csvrc.it

PEC info@pec.csvrc.it

Direzione: direttore@csvrc.it

Formazione: formazione@csvrc.it

Promozione, Orientamento e Animazione territoriale:

promozione@csvrc.it

Consulenze: consulenze@csvrc.it

Comunicazione: direzionedocumentazione@csvrc.it

Sportello territoriale:

cell. 338 720 8631

e-mail: sportelliterritoriali@csvrc.it

CONTATTI

SEDE CENTRALE DI REGGIO CALABRIA

Via A. Frangipane III Trav. Priv., 20
89129 – Reggio Calabria

Telefono: +39 0965 324734

E-mail: info@csvrc.it

Orari di apertura al pubblico:

lunedì, martedì, giovedì, venerdì ore 09.00-12.00 e 15.15-18.45

SPORTELLO DI CINQUEFRONDI

Presso Comune di Cinquefrondi
Corso Giuseppe Garibaldi, 103
89021 – Cinquefrondi (RC)

Telefono: +39 338 720 8631

E-mail: sportelliterritoriali@csvrc.it

Orari di apertura al pubblico:

martedì e giovedì dalle 15:15 alle 17:45

SPORTELLO DI BOVALINO

Presso Comune di Bovalino
Piazza Camillo Costanzo
89034 – Bovalino (RC)

E-mail: info@csvrc.it

Orari di apertura al pubblico:

su prenotazione telefonando al numero +39 0965 324734

Carta dei Servizi
del Centro Servizi per il Volontariato dei Due Mari – ETS
Ultimo aggiornamento: Dicembre 2025



Centro Servizi per il Volontariato
dei Due Mari - ETS

