

Csv

Belluno

Treviso

Carta dei servizi

2021

INDICE

✦ **La Carta dei servizi**

✦ **Chi siamo**

Vision

Mission

Finanziamenti

✦ **Destinatari**

✦ **I principi di erogazione dei servizi**

✦ **Servizi e attività**

Area 1 - Servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale

Area 2 - Servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento

Area 3 - Servizi di formazione

Area 4 - Servizi di informazione e comunicazione

Area 5 - Servizi di ricerca e documentazione

Area 6 - Servizi di supporto tecnico-logistico

✦ **Rilevazione e controllo della qualità**

✦ **Canali di accesso**

I La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi presenta i servizi e le attività che il Csv Belluno Treviso realizza, illustrandone le modalità di accesso. La Carta è uno dei principali strumenti con il quale si attua il principio di pubblicità e trasparenza affermato dal Codice del Terzo Settore. Con questo documento il Csv assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza e dichiara quali servizi intende erogare, con quali modalità e quali standard di qualità intende garantire.

DESTINATARI DEI SERVIZI

In esso sono quindi contenute le informazioni principali dei servizi offerti, al fine di ottenere la massima fruibilità da parte dell'utente finale e di chiunque possa essere interessato all'attività del Csv, ma si rimanda al sito web (www.csvbltv.it), al Bilancio Sociale e al regolamento di accesso (entrambi su <https://www.csvbltv.it/statuto-relazioni-e-bilanci/>) per eventuali informazioni di dettaglio aggiuntive.

CRITERI DI ACCESSO

Per assicurare la più ampia diffusione, la Carta dei servizi è disponibile sul sito del Csv Belluno Treviso.

STANDARD PREVISTI

Ogni Area di intervento

Il Chi siamo

Il Codice del Terzo Settore affida ai Centri di Servizio per il Volontariato (Csv) il ruolo di **organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo e informativo, per promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo volontari negli enti del terzo settore** con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato e ne assicura il finanziamento stabile attraverso il Fun – Fondo unico nazionale, un fondo alimentato dai contributi delle fondazioni di origine bancaria.

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). Gli OTC, 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 Belluno Treviso (CsvBLTV) è un'associazione riconosciuta di terzo livello formalmente costituita nel mese di ottobre 2020 ed operativa da gennaio del 2021; è composta, ad oggi, da 2 [soci diretti](#) (alla data del 31.12.2020), di secondo livello; complessivamente Csv Belluno Treviso annovera 2 soci diretti e 522 indiretti.

Csv Belluno Treviso persegue le proprie finalità statutarie ponendo in essere attività a ciò ordinate e, sulla base delle deliberazioni assunte dall'[Organismo Nazionale di Controllo \(ONC\)](#), svolge la funzione di Centro di Servizio per il Volontariato per l'ambito territoriale delle province di Belluno e Treviso e sviluppa, mediante l'impiego di risorse provenienti dal FUN (Fondo Unico Nazionale), attività di supporto tecnico, formativo ed informativo al fine di 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 come stabilito dal [Codice del Terzo Settore](#) (art. 63, c.1 D.Lgs. 117/2017). Aderisce a [Csvnet](#) - Associazione nazionale dei Centri di Servizio per il volontariato.

Vision

Csv Belluno Treviso vede nel volontariato la piena espressione dei doveri di solidarietà sociale¹ previsti dall'articolo 2 della Costituzione. Crede nel suo valore, come propulsore di cittadinanza attiva e consapevole, luogo di partecipazione, di costruzione collettiva, di esercizio e tutela dei diritti civili e sociali. Csv Belluno Treviso agisce per un volontariato inclusivo, in dialogo con le Istituzioni e le Imprese, capace di stare al passo con i cambiamenti sociali per contribuire a rispondere ai bisogni delle comunità e dei territori.

¹ La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo, sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

Mission

Csv Belluno Treviso opera come agente di sviluppo del volontariato e della cittadinanza attiva nell'ambito territoriale delle province di Belluno e Treviso. Csv Belluno Treviso, anche grazie alla **rete di Csvnet** alla quale appartiene, promuove, sostiene e qualifica il volontariato in tutte le sue forme, tramite servizi e azioni che favoriscono il protagonismo dei cittadini e degli enti del Terzo settore nel perseguimento dell'interesse generale della comunità.

Csv Belluno Treviso supporta il volontariato, in particolare quello presente negli enti di terzo settore: nell'intraprendere e far conoscere le proprie iniziative, nel dotarsi di competenze organizzative e gestionali, nel coinvolgere nuovi soggetti e reperire risorse, nell'intervenire sulle cause dei fenomeni sociali e nel darsi forme autonome di rappresentanza.

Finanziamenti

Per esercitare tale funzione, Csv Belluno Treviso riceve dalla Fondazione ONC una quota del FUN (fondo unico nazionale), fondo alimentato da contributi annuali delle Fondazioni di origine bancaria, quota integrata mediante l'utilizzo di risorse residue derivanti da rendicontazioni di anni precedenti. In particolare, per l'anno 2021 l'OTC Veneto ha deliberato, nella riunione del 22 ottobre u.s., la ripartizione delle risorse con gli stessi criteri degli anni scorsi, come da indicazioni della Fondazione ONC. Per il costituendo Csv BELLUNO TREVISO è prevista l'assegnazione di euro 962.173,49. Inoltre, in considerazione del Vostro impegno per la fusione è stata prevista l'assegnazione aggiuntiva di euro 50.000,00 anche con parere favorevole di questo OTC.

Cosa facciamo

Il Centro di Servizio per il volontariato Belluno Treviso opera **prevalentemente per lo svolgimento, mediante l'impiego di risorse provenienti dal FUN, di attività di supporto tecnico, formativo ed informativo al fine di 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** (art. 63, c. 1 D. Lgs. 117/2017).

Per essere soci di CsvBLTV è necessario presentare domanda al Consiglio Direttivo. Per ogni dettaglio, è possibile consultare lo Statuto dell'Ente sul sito web <https://www.csvbltv.it/> oppure chiedere informazioni presso le sedi. Per ricevere i servizi del Csv non è necessario essere soci.

Aree di attività di interesse generale

Sulla base di quanto disposto dall'art. 63 c. 2 del D.Lgs 117/2017, CsvBLTV opera secondo le seguenti **6 aree di attività di interesse generale**.

Area 1 - 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.

Area 2 - Servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento, finalizzati a rafforzare competenze e tutele dei volontari negli ambiti giuridico, fiscale, assicurativo, del lavoro, progettuale, gestionale, organizzativo, della rendicontazione economico-sociale, della ricerca fondi, dell'accesso al credito, nonché strumenti per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari medesimi.

Area 3 - 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.

Area 4 - 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.

Area 5 - 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.

Area 6 - 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.

Le attività e i servizi di CsvBLTV per il 2020 saranno suddivisi in due categorie:

- Attività su richiesta degli ETS accreditati: iniziative e servizi richiesti direttamente dagli ETS accreditati, sulla base delle loro specifiche esigenze e durante tutto il corso del 2020.
- Attività ad iniziativa di CsvBLTV: attività indirizzate di volta in volta a destinatari diversi e comunicate attraverso il sito web, la newsletter e i canali social di CsvBLTV .

Come previsto dal D.Lgs 117/2017, art. 63 c. 1, CsvBLTV garantisce un particolare riguardo nei confronti delle ODV nell'erogazione dei propri servizi. In particolare, CsvBLTV attua tale principio esclusivamente nelle attività su richiesta degli ETS accreditati, prevedendo limiti più elevati per le ODV rispetto alle altre tipologie di ETS. Per motivi debitamente giustificati, il Consiglio Direttivo può concedere una deroga, idoneamente motivata e pubblicizzata, relativamente ai limiti quantitativi degli stessi.

CsvBLTV si impegna inoltre a collaborare al raggiungimento collettivo degli obiettivi di sviluppo sostenibile fissati dall'Agenda ONU 2030. Ulteriori informazioni in merito all'impegno di CsvBLTV in tal senso sono reperibili sul sito <https://www.csvbltv.it/>

Attività basate su “Fondi diversi da FUN”

CsvBLTV persegue le proprie finalità statutarie anche esercitando attività diverse rispetto a quelle proprie di Centro Servizi per il Volontariato, progettando soluzioni innovative ai bisogni delle comunità di riferimento e offrendo servizi rivolti al mercato e messi a disposizione di enti non profit, aziende private e amministrazioni pubbliche. La gestione di tali attività basate su “Fondi diversi da FUN” avviene attraverso l'adozione di una contabilità separata.

Nel concreto si tratta di:

- Progettazione: partecipazione a bandi e a manifestazioni di interesse emesse dall'Unione Europea, dallo Stato italiano e dalle istituzioni pubbliche e private locali, anche in partenariato con altri soggetti. Si rimanda alla specifica sezione sul sito web <https://www.csvbltv.it/>

- Servizi rivolti ad aziende e privati, quali per esempio: ideazione grafica e realizzazione di prodotti promozionali, consulenze nel campo della comunicazione, organizzazione di eventi, consulenze sull'amministrazione Enti del Terzo Settore, implementazione di iniziative di Fund Raising & People Raising, accompagnamento alla redazione, conduzione e rendicontazione di progetti, consulenze sulla Responsabilità Sociale d'Impresa, corsi di formazione, sale e spazi per riunioni.

I principi ispiratori dei servizi erogati mediante risorse del FUN

CsvBLTV opera nel rispetto dei principi di cui all'art. 63 c. 3 del D. Lgs. 117/2017 così come di seguito declinati:

1. **Qualità**
2. **Economicità**
3. **Territorialità e prossimità**
4. **Universalità**
5. **Integrazione**
6. **Pubblicità e trasparenza**

III I destinatari

Il Csv Belluno Treviso eroga i propri servizi agli enti del Terzo Settore che abbiano volontari e sede legale nell'ambito delle province di Belluno e Treviso, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, e con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato.

In conformità alle linee guida per la redazione della carta dei servizi di Csvnet e alle prescrizioni del D. Lgs. 117/2017, l'elenco dei soggetti destinatari dei servizi e delle attività di CsvBLTV è il seguente:

1. le Organizzazioni di Volontariato (ODV) e le Associazioni di Promozione sociale (APS) iscritte negli appositi registri regionali in attesa dell'entrata in vigore del Registro Unico Nazionale del Terzo settore (RUNTS);
2. gli **altri Enti del Terzo Settore** ai sensi del Codice del Terzo Settore che operano attraverso **volontari** iscritti negli appositi registri;
3. i **volontari**, operanti sul territorio di ambito Belluno Treviso, anche **singoli o uniti in gruppi informali**;
4. gli **aspiranti volontari** operanti sul territorio di ambito Belluno Treviso;
5. i **cittadini** delle province di Belluno e Treviso

L'accreditamento

CsvBLTV eroga i propri servizi agli Enti del Terzo Settore che abbiano volontari e **sede legale/ operativa nelle province di Belluno e Treviso**, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, e con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato.

Il presente paragrafo descrive **l'iter procedimentale**, concluso il quale l'ETS è "autorizzato" a poter richiedere i servizi del Csv. Per poter richiedere i servizi del Csv, infatti, è necessario essere "accreditati".

Per essere accreditati al Csv Belluno Treviso occorre **presentare la seguente documentazione**:

1. domanda di accreditamento sottoscritta dal Legale Rappresentante dell'Ente del Terzo Settore;

2. nelle more della costituzione del RUNTS, dichiarazione sottoscritta dal Legale Rappresentante dell'Ente del Terzo Settore, volta ad auto certificare l'iscrizione dell'Ente stesso ad uno dei seguenti Registri:
 - registro delle Organizzazioni di Volontariato;
 - registro delle Associazioni di Promozione Sociale;
 - anagrafe delle Onlus tenuto dall'Agenzia delle Entrate;
 - registro delle Imprese Sociali;
 - altro Registro previsto dall'attuale normativa inerente Enti del Terzo Settore.
3. dichiarazione sottoscritta dal Legale Rappresentante dell'Ente del Terzo Settore, volta ad auto certificare che l'ente si trova in una delle due seguenti condizioni:
 - l'Ente ha sede legale ed operatività principale nelle province di Belluno e Treviso;
 - l'Ente ha sede legale al di fuori delle province di Belluno e Treviso ma dispone di una sezione locale operativa sul territorio delle province di Belluno e Treviso.
4. dichiarazione sottoscritta dal Legale Rappresentante dell'Ente del Terzo Settore, volta ad auto certificare che l'Ente si avvale di volontari nello svolgimento della
5. propria attività e che i nominativi di tali volontari sono indicati in apposito registro tenuto dall'Ente stesso e allegato alla domanda di accreditamento al Csv;
6. statuto dell'Ente del Terzo Settore.

A seguito dell'esame della documentazione, il Consiglio Direttivo di CsvBLTV assume la deliberazione relativa all'accREDITAMENTO; in caso di esito positivo l'ETS potrà richiedere i servizi del Csv.

Le modalità di accesso ai servizi

Tutti i servizi e le attività di CsvBLTV sono diffusi attraverso la Carta dei Servizi, il sito web, la newsletter e i canali social di CsvBLTV.

A seguire le “Modalità di accesso ai servizi” contenenti per ciascuna attività una sintesi dei servizi previsti, i destinatari, le modalità di erogazione, i criteri ed i canali di accesso e gli standard di erogazione dei servizi.

Gli operatori di CsvBLTV sono inoltre a disposizione per fornire informazioni e aiutare i cittadini, i volontari e gli ETS ad individuare il servizio o l'attività meglio rispondente alle specifiche esigenze.

IV principi di erogazione dei servizi

Nella realizzazione di attività e servizi, i Csv si conformano ai principi indicati dal Codice del Terzo Settore (art. 63):

- a. Principio di qualità:** 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;
- b. Principio di economicità:** i servizi devono essere organizzati, gestiti ed erogati al minor costo possibile in relazione al principio di qualità;
- c. Principio di territorialità e di prossimità:** i servizi devono essere erogati da ciascun Csv prevalentemente in favore di enti aventi sede legale ed operatività principale nel territorio di riferimento, 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. Principio 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 vantaggiosi;
- f. Principio di pubblicità e trasparenza:** i Csv rendono nota l'offerta dei servizi alla platea dei propri destinatari, anche mediante modalità informatiche che ne assicurino la maggiore e migliore diffusione; essi, inoltre, adottano una carta dei servizi mediante la quale rendono trasparenti le caratteristiche e le modalità di erogazione di ciascun servizio, nonché i criteri di accesso ed eventualmente di selezione dei beneficiari.

V Servizi e attività

Promozione, orientamento e animazione territoriale	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.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientamento al volontariato ▪ Promozione, organizzazione, supporto o partecipazione a feste, mostre, spettacoli, concorsi, convegni e altre iniziative Bacheca del volontariato
Formazione	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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formazione generale ▪ Seminari formativi ▪ Corsi strutturati ▪ Organizzazione di percorsi formativi
Consulenza, assistenza e accompagnamento	Finalizzati a rafforzare competenze e tutele dei volontari negli ambiti giuridico, fiscale, assicurativo, del lavoro, progettuale, gestionale, organizzativo, della rendicontazione economico-sociale, della ricerca fondi, dell'accesso al credito, nonché strumenti per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari medesimi.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ascolto e riformulazione dei bisogni ▪ Consulenza informativa di base ▪ Trasferimento competenze specifico ▪ Affiancamento, tutoring e accompagnamento ▪ Consulenza collettiva (workshop) ▪ Kit di consulenze predefinito
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.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Attività redazionale ed editoriale ▪ Realizzazione di supporti audio-video ▪ Pubblicazione di contenuti sui supporti media ▪ Attività di ufficio stampa (comunicati e conferenze)
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 interna.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interviste, indagini e rilevazioni di dati ▪ Elaborazioni di studi e ricerche ▪ Estrazione ed elaborazione di una base dati
Supporto tecnico-logistico	Finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti ed attrezzature	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prestito o noleggio ▪ Contratto o convenzione con fornitore terzo ▪ Riuso di beni ▪ Licenza d'uso ▪ Attività di segreteria

Nel 2021 CsvBLTV organizzerà e proporrà agli ETS, aspiranti volontari e cittadinanza diverse iniziative per promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli Enti del Terzo Settore e la cultura della solidarietà.

Per maggiori informazioni circa le iniziative di seguito proposte è possibile rivolgersi in qualsiasi momento agli [uffici Csv](https://www.csvbltv.it/categoria/promozione/)
<https://www.csvbltv.it/categoria/promozione/>

Le iniziative e le modalità di adesione avranno ampia diffusione tramite i canali di comunicazione del Csv di cui si consiglia di prendere attenta e periodica visione; a tal proposito si ricorda la possibilità di [iscriversi alla newsletter](#) del Csv che con cadenza settimanale offre approfondimenti di settore, opportunità, appuntamenti, scadenze, ecc.

Orientamento al volontariato

Per sostenere gli ETS nella loro ricerca di nuovi volontari, i singoli cittadini nella ricerca dell'attività di volontariato più congeniale e sostenere percorsi di avvicinamento al volontariato, il Csv CsvBLTV mette a disposizione i seguenti servizi:

- ✦ Sportello di orientamento al volontariato rivolto ai cittadini
- ✦ Punti informativi circa le opportunità di volontariato del territorio
- ✦ Lavori di pubblica utilità (in collaborazione con gli uffici preposti)
- ✦ Sportello informativo su SCU

Destinatari.

ODV e altri ETS con volontari, Aspiranti volontari, Cittadini in generale.

Criteri di accesso.

Tutti gli ETS che sono interessati ad accogliere nuovi volontari possono accedere all'attività presentando domanda con l'apposita modulistica, quando prevista. In altri casi può essere il Csv a contattare uno o più ETS in base agli interessi degli aspiranti volontari e alle situazioni contingenti delle diverse attività.

Canali di accesso.

Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso le sedi territoriali di schede illustrative, modulistica e contatti degli operatori referenti. Azioni comunicative mirate rivolte ai cittadini tramite mass media, social e altri strumenti.

Standard di erogazione.

Organizzazione delle attività con calendarizzazione e orari che facilitino la fruizione da parte dei volontari e dei cittadini. Verifica preliminare delle competenze professionali delle risorse umane per l'erogazione di un servizio qualificato. Diffusione di questionario di valutazione agli ETS e ai cittadini coinvolti.

Promozione della cultura della solidarietà verso i giovani

Per reperire e fidelizzare nuovi giovani volontari e incontrare le fasce più giovani di popolazione per raccontare i valori e le motivazioni del volontariato e della solidarietà, il Csv CsvBLTV propone, organizza e coordina le seguenti iniziative:

- 📍 Incontri tra giovani e volontari degli ETS
- 📍 Percorsi di avvicinamento dei giovani al volontariato
- 📍 Tirocini e percorsi educativi presso ETS accreditati
- 📍 Percorsi formativi alternativi alle sanzioni disciplinari nelle scuole.

Destinatari.

ODV e altri ETS con volontari. Cittadini, in particolare giovani.

Criteri di accesso.

Tutti gli ETS che sono interessati possono accedere all'attività presentando domanda con l'apposita modulistica, quando prevista. In altri casi può essere il Csv a contattare uno o più ETS in base agli interessi dei cittadini e alle situazioni contingenti delle diverse attività.

Canali di accesso.

Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso sedi territoriali di schede illustrative, modulistica e contatti degli operatori referenti. Azioni comunicative mirate rivolte ai giovani cittadini tramite mass media, social e altri strumenti.

Standard di erogazione.

Organizzazione delle attività con calendarizzazione e orari che facilitino la fruizione da parte dei volontari e dei cittadini. Verifica preliminare delle competenze professionali delle risorse umane per l'erogazione di un servizio qualificato. Diffusione di questionario di valutazione agli ETS e ai cittadini coinvolti.

Animazione e coordinamento di tavoli e reti

Per consolidare e creare reti tematiche sul territorio al fine di accrescere le capacità dei volontari degli ETS di analizzare il contesto in cui operano in ottica progettuale e di agire insieme per modificarlo, individuando bisogni, strategie condivise ed azioni concrete da attuare in collaborazione con altri soggetti, il Csv CsvBLTV:

- Partecipa, facilita e coordina tavoli tematici
- Partecipa, facilita e coordina reti territoriali.

Destinatari.

ODV e altri ETS con volontari. Gruppi informali di volontari.

Criteri di accesso.

L'adesione ai tavoli e alle reti esistenti o in attivazione nel 2020 è aperta a tutti gli ETS che operano sulla tematica oggetto del gruppo. E' prevista la possibilità che gruppi di ETS propongano al Csv l'attivazione di reti o tavoli nuovi in base a specifiche esigenze; sulla proposta si esprime il Consiglio Direttivo.

Canali di accesso.

Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso sedi territoriali di schede illustrative, eventuale modulistica e contatti degli operatori referenti.

Standard di erogazione.

Organizzazione delle attività con calendarizzazione e orari che facilitino la fruizione da parte dei volontari e dei cittadini. Verifica preliminare delle competenze professionali delle risorse umane per l'erogazione di un servizio qualificato. Diffusione di questionario di valutazione agli ETS e ai gruppi informali coinvolti.

Attività di promozione su iniziativa del Csv e su invito/iniziativa di altri enti

Per incontrare, farsi conoscere e raccontarsi alla cittadinanza in modo più ampio ed efficace, al fine di trasmettere le motivazioni ed i valori propri degli ETS, incrementare e rendere più efficace la diffusione della cultura della solidarietà, del volontariato e della cittadinanza attiva, il Csv CsvBLTV organizza in proprio o in partenariato/invito di soggetti pubblici o privati:

- Iniziative di promozione del volontariato e della solidarietà (es. feste di piazza, convegni, ecc).

Destinatari.

ODV e altri ETS con volontari. Gruppi informali di volontari. Cittadini.

Criteri di accesso.

Le attività possono prevedere un'utenza diffusa tra cittadini ed ETS oppure la partecipazione diretta di ETS con volontari. Nel secondo caso la partecipazione di ETS è garantita fino ad esaurimento dei posti disponibili; le richieste vengono accolte secondo l'ordine cronologico di ricezione.

E' prevista la possibilità che il Csv sia invitato ad aderire ad iniziative di promozione organizzate da altri enti: sulla proposta si esprime il Consiglio Direttivo

Canali di accesso.

Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso sedi territoriali di schede illustrative, eventuale modulistica e contatti degli operatori referenti. Azioni comunicative mirate rivolte ai cittadini tramite mass media, social e altri strumenti.

Standard di erogazione.

Organizzazione delle attività con calendarizzazione e orari che facilitino la fruizione da parte dei volontari e dei cittadini. Nelle attività con una partecipazione diffusa dei cittadini si prevede di monitorare e analizzare l'adesione anche al fine di migliorare la programmazione di attività future. Nelle attività con partecipazione degli ETS e dei gruppi informali si prevede la diffusione di questionario di valutazione.

Area 2 - Servizi di consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento

Percorsi di consulenza e accompagnamento proposti dal Csv

Per rafforzare le competenze e le tutele dei volontari per una gestione corretta e trasparente dell'ETS, trasferire specifiche competenze e

conoscenze al fine di incrementare l'autonomia dei volontari e delle organizzazioni, il Csv CsvBLTV mette a disposizione degli ETS consulenza e accompagnamento qualificato nei seguenti ambiti:

- a. giuridico
- b. fiscale
- c. assicurativo
- d. del lavoro
- e. progettuale
- f. gestionale
- g. organizzativo
- h. della rendicontazione economico-sociale
- i. della ricerca fondi
- j. dell'accesso al credito
- k. strumenti per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari medesimi.

Destinatari.

ETS accreditati.

Criteri di accesso.

L'attività è proposta a tutti gli ETS accreditati fino ad esaurimento dei posti disponibili; le richieste vengono accolte secondo l'ordine cronologico di ricezione.

Canali di accesso.

Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso sedi territoriali di schede illustrative, modulistica e contatti degli operatori referenti.

Standard di erogazione.

Organizzazione delle attività con calendarizzazione e orari che facilitino la partecipazione dei volontari. Diffusione di questionario di valutazione ai partecipanti.

Area 3 – Servizi di formazione

Corsi organizzati dal Csv

Per accrescere le competenze specifiche e trasversali dei volontari e aspiranti volontari al fine di aumentare l'efficacia della loro azione nell'ambito del ruolo specifico ricoperto

nell'organizzazione di appartenenza, il CsvBLTV propone i seguenti percorsi formativi:

- Aspetti contabili per gli ETS (contabilità, bilanci, 5x1000, attività commerciali)
- Aspetti amministrativi gestionali per gli ETS (libri sociali, verbali, assicurazione)
- Privacy per gli ETS
- Sicurezza
- Antincendio
- Primo soccorso
- Organizzare un evento promozionale solidale
- La sicurezza per i pubblici eventi solidali
- Coprogettare in convenzione (art. 55 CTS) e lavorare in rete
- Raccolta fondi
- Reclutamento volontari
- Dinamiche di gruppo
- Gestione dei conflitti
- Parlare in pubblico
- Comunicare con i giovani: un percorso educativo
- Comunicazione esterna
- Informatica base
- I social per la promozione del volontariato
- Strumenti per la gestione di videoconferenze per il volontariato

Destinatari.

Volontari di ETS accreditati e aspiranti tali.

Criteri di accesso.

L'attività è proposta a tutti gli ETS accreditati fino ad esaurimento dei posti disponibili; le richieste vengono accolte secondo l'ordine cronologico di ricezione. Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso sedi territoriali di schede illustrative, modulistica e contatti degli operatori referenti.

Canali di accesso.

Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso sedi territoriali di schede illustrative, modulistica e contatti degli operatori referenti.

Standard di erogazione.

Organizzazione delle attività con calendarizzazione e orari che facilitino la partecipazione dei volontari. Diffusione di questionario di valutazione ai partecipanti.

Area 4 – Servizi di informazione e comunicazione

Strumenti di comunicazione del Csv

Per incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato, supportare la promozione delle iniziative di volontariato, sostenere il lavoro di rete degli ETS tra loro e con gli altri soggetti della comunità locale e accreditare il volontariato come interlocutore autorevole e competente, il Csv mette a disposizione i seguenti strumenti di comunicazione Csv:

- Sito internet
- Newsletter
- Canali social
- Rivista periodica CsvInforma.

Destinatari.

ODV e altri ETS con volontari. Volontari singoli e gruppi informali. Aspiranti volontari e cittadini.

Criteri di accesso.

Tutti gli strumenti di comunicazione del Csv sono apertamente fruibili dai destinatari senza limitazioni e senza procedure d'accesso. I contenuti e le informazioni veicolati con questi strumenti sono definiti dal Csv anche su proposta degli ETS.

Canali di accesso.

Gli strumenti di comunicazione del Csv costituiscono il canale di accesso prioritario per la diffusione della Carta dei Servizi e delle relative modalità di accesso.

Standard di erogazione.

Aggiornamento continuo dei contenuti veicolati. Azioni mirate per incrementare il numero dei contatti su sito, newsletter e canali social. Selezione di fornitori esterni che garantiscano adeguati standard qualitativi. Diffusione di questionario di valutazione tra i destinatari.

Area 5 – Servizi di ricerca e documentazione

Biblioteca ed emeroteca

Per l'accrescimento delle competenze dei volontari e di chiunque fosse interessato, il Csv CsvBLTV mette a disposizione:

- Pubblicazioni sulla tematica del volontariato
- Riviste periodiche sulla tematica del volontariato.

Destinatari.

ODV e altri ETS con volontari, volontari singoli e gruppi informali, aspiranti volontari e cittadini.

Criteri di accesso.

La biblioteca e l'emeroteca sono apertamente fruibili dai destinatari presso le sedi del Csv previa richiesta al personale in servizio. Le pubblicazioni e le riviste possono essere selezionati dal Csv anche su proposta degli ETS.

Canali di accesso.

Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso sedi territoriali di schede illustrative, modulistica e contatti degli operatori referenti.

Standard di erogazione.

Aggiornamento periodico delle pubblicazioni, delle riviste e altri materiali.

Banche dati

Per incrementare la visibilità degli ETS con informazioni aggiornate, il Csv in autonomia o in collaborazione con altri soggetti del territorio mette a disposizione:

- Banche dati sul volontariato e terzo settore.

Destinatari.

ODV e altri ETS con volontari, volontari singoli e gruppi informali, aspiranti volontari e cittadini.

Criteri di accesso.

Le banche dati sono apertamente fruibili on-line dai destinatari.

Canali di accesso.

Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso sedi territoriali di schede illustrative, modulistica e contatti degli operatori referenti.

Standard di erogazione.

Manutenzione e aggiornamento periodico delle banche dati.

Pubblicazioni del Csv

Per ampliare la conoscenza degli ETS del quadro locale e normativo in cui operano e rendere più efficace l'attività di sensibilizzazione della comunità, il Csv CsvBLTV realizza:

- Pubblicazioni e guide pratiche su tematiche specifiche legate al mondo del volontariato e terzo settore.

Destinatari.

ODV e altri ETS con volontari, volontari singoli e gruppi informali, aspiranti volontari e cittadini.

Criteri di accesso.

Le pubblicazioni e le guide-pratiche sono apertamente fruibili dai destinatari presso le sedi del Csv previa richiesta al personale in servizio e consultabili on-line.

Canali di accesso.

Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso sedi territoriali di schede illustrative, modulistica e contatti degli operatori referenti.

Standard di erogazione.

Aggiornamento periodico delle informazioni contenute all'interno delle pubblicazioni e delle guide pratiche. Diffusione di questionario di valutazione ai destinatari.

Ricerca sui volontari

Al fine di avere dati aggiornati sull'esperienza del volontariato locale, i suoi bisogni e sviluppi anche in ottica della futura programmazione triennale dei Csv, il Csv CsvBLTV realizza:

- Ricerche aggiornate sul mondo del volontariato e del terzo settore
- Analisi strutturate dei bisogni del volontariato locale.

Destinatari.

ODV e altri ETS con volontari, volontari singoli e gruppi informali, aspiranti volontari e cittadini.

Criteri di accesso.

Le ricerche sono apertamente fruibili on-line dai destinatari.

Canali di accesso.

Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso sedi territoriali di schede illustrative, modulistica e contatti degli operatori referenti.

Standard di erogazione.

Aggiornamento periodico delle informazioni contenute all'interno delle ricerche. Diffusione di questionario di valutazione ai destinatari.

Area 6 - Servizi di supporto tecnico-logistico

Messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti e attrezzature, nonché realizzazione di materiale promozionale e informativo degli ETS. Per supportare l'attività dei volontari degli ETS accreditati, il CSV mette a disposizione i seguenti servizi:

Servizi	Destinatari	Modalità di erogazione
SPAZI Sale per riunioni o incontri e postazioni ad uso ufficio presso le sedi del Csv di Belluno, Feltre, Calalzo di Cadore, Alpago, Treviso o tramite la messa a disposizione di sale esterne	ETS accreditati	In caso di impiego di spazi di proprietà del CSV non sono previsti specifici limiti di accesso se non l'ordine cronologico di arrivo delle richieste. In caso di attivazione di fornitori esterni sono previsti rimborsi spese a carico di ciascun ETS richiedente. L'erogazione del servizio è subordinata alla sottoscrizione da parte dell'ETS di apposita richiesta rivolta al Csv, finalizzata a regolamentare le modalità, i termini e le condizioni di fruizione del servizio. Il modello della richiesta è disponibile presso le sedi del Csv e sul sito web del Csv.
SEDE LEGALE PRESSO IL CSV Sede e sportelli del Csv di Belluno Treviso.	ETS accreditati	Ordine cronologico di arrivo delle richieste.
DOMICILIAZIONE POSTALE PRESSO IL CSV Sede e sportelli del Csv di Belluno Treviso	ETS accreditati	Ordine cronologico di arrivo delle richieste.
FORNITURA CASELLE PEC	ETS accreditati	Ordine cronologico di arrivo delle richieste.
ATTREZZATURE Di proprietà del CSV o noleggiabili presso terzi	ETS accreditati	In caso di impiego di attrezzature di proprietà del Csv non sono previsti specifici limiti di accesso se non l'ordine cronologico di arrivo delle richieste. L'erogazione del servizio è subordinata alla sottoscrizione da parte dell'ETS di apposito contratto di comodato con il Csv, volto a regolamentare le modalità d'uso e i termini e le condizioni di consegna e restituzione. Il modello del contratto di comodato è disponibile presso le sedi e sul sito web del CSV. In caso di impiego di mezzi di proprietà del CSV non sono previsti specifici limiti di accesso se non l'ordine cronologico di arrivo delle richieste. In caso di attivazione di fornitori esterni sono previsti limiti di budget a disposizione di ciascun ETS richiedente (limiti con maggior favore per le ODV). L'erogazione del servizio è subordinata alla sottoscrizione da parte dell'ETS di apposito contratto di comodato con il Csv, volto a regolamentare le modalità d'uso e i termini e le condizioni di consegna e restituzione. Il modello del contratto di comodato è disponibile presso le sedi e sul sito web del CSV.

Criteria di accesso.

L'attività è fruibile da tutti gli ETS accreditati fino ad esaurimento del budget o raggiungimento dei limiti individuali. L'erogazione dei servizi in modalità interna al Csv (non fornitore esterno): è subordinata alle reali disponibilità del Csv al momento della richiesta; qualora il numero di richieste ecceda la disponibilità di spazi, attrezzature e mezzi disponibili, essi sono assegnati agli ETS richiedenti in base all'ordine cronologico di arrivo delle richieste; in caso di contemporaneità delle richieste, il servizio è erogato all'ETS che richiede il servizio per la prima volta nel corso dell'anno.

Canali di accesso.

Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso sedi territoriali di schede illustrative, modulistica e contatti degli operatori referenti. Le tipologie di spazi, attrezzature e mezzi di trasporto di proprietà del Csv sono costantemente aggiornate e pubblicate in apposita sezione del sito internet.

Standard di erogazione.

Garantire un'adeguata manutenzione periodica a sale, mezzi di trasporto ed attrezzature di proprietà del Csv. Selezione di fornitori esterni che garantiscano adeguati standard qualitativi.

VI Rilevazione e controllo della qualità

Principio di qualità

Art. 63, c. 3, lett. a)

“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”.

Il Csv Belluno Treviso si impegna a garantire la migliore qualità possibile dei servizi erogati, impegnandosi a monitorare lo stato dell'arte coinvolgendo i vari stakeholders coinvolti.

Rilevazione della qualità

I servizi sono erogati in modo da assicurare la migliore qualità possibile, secondo le risorse a disposizione per l'esercizio 2021.

La qualità sarà rilevata attraverso il coinvolgimento degli utenti, associati e non, con l'adozione di questionari e la realizzazione di focus group ed interviste; gli esiti della valutazione saranno pubblicati sul sito web di CsvBLTV e all'interno del Bilancio Sociale; inoltre costituiranno elemento essenziale per la programmazione dell'annualità successiva.

In particolare, invitiamo ogni fruitore dei servizi di CsvBLTV a compilare il **questionario di gradimento** (reperibile sul sito del Csv, presso le sue sedi o [compilabile on line](#)) per darci un riscontro immediato circa il servizio ricevuto.

Nel corso del 2021 CsvBLTV attiverà inoltre un percorso strutturato avente come obiettivo la rilevazione dei bisogni degli ETS del territorio, le cui risultanze costituiranno punto essenziale di partenza per la redazione della prossima programmazione triennale.

CsvBLTV si dota annualmente di un piano di formazione e aggiornamento del proprio personale, così da garantire la massima competenza e qualità possibile nell'erogazione dei servizi.

Nel caso in cui vi siano reclami, criticità o proposte da segnalare a CsvBLTV è possibile utilizzare l'apposito **modulo** (reperibile sul sito del Csv, presso le sue sedi o [compilabile on line](#)) oppure richiedendolo presso gli sportelli di segreteria.

VII Canali di accesso

Gli uffici del Csv Belluno e Treviso

SEDE LEGALE E AMMINISTRATIVA CSV BELLUNO TREVISO

dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle ore 12.30 e dalle 14.30 alle 17.30
(consulenze e servizi in altri orari su appuntamento)

via del Piave, 5 32100 - BELLUNO

Tel. 0437 950374

Fax. 0437 958273

e-mail: info@csvbltv.it

dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle ore 12.30 e dalle 14.30 alle 17.30
(consulenze e servizi in altri orari su appuntamento)

UFFICIO TERRITORIALE PER IL FELTRINO

(solo su appuntamento)

via Peschiera, 21 32032 - FELTRE

Cel. 335 7166212

e-mail: ufficiterritoriali@csvbltv.it

UFFICIO TERRITORIALE PER L'ALPAGO

(solo su appuntamento)

piazza Papa Luciani, 3 32015 PUOS D'ALPAGO

Tel. 0437 471103

e-mail: ufficiterritoriali@csvbltv.it

UFFICIO TERRITORIALE PER IL CADORE

sede gestita in collaborazione con ADA di Calalzo

(solo su appuntamento)

viale Marconi, 12 c/o Biblioteca "De Lotto" 32042 CALALZO DI CADORE

Tel. 0435 501167

e-mail: ufficiterritoriali@csvbltv.it

SEDE DIREZIONE GENERALE CSV BELLUNO TREVISO

dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle ore 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30

(consulenze e servizi in altri orari su appuntamento)

via Isonzo 10, 31100 Treviso

e-mail: amministrazione@pec.csvbltv.it

••

Sito Internet: www.csvbltv.it