



CSV BRINDISI LECCE  
**Volontariato  
nel Salento** ETS

Centro di Servizio per il Volontariato



# *Carta dei Servizi*

2023

## INDICE

- **Introduzione**
- **La Carta Dei Servizi**
- **Chi siamo**
- **Destinatari**
- **I principi di erogazione dei servizi**
- **Servizi, attività, rilevazione e controllo della qualità:**
  1. **Promozione, orientamento e animazione territoriale**
  2. **Formazione**
  3. **Consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento**
  4. **Informazione e comunicazione**
  5. **Ricerca e documentazione**
  6. **Supporto tecnico-logistico**
- **Canali di accesso**



## LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi presenta i servizi e le attività che il CSV Brindisi Lecce Volontariato nel Salento ETS realizza, illustrandone le modalità di accesso.

La Carta, frutto del lavoro di gruppo che ha visto coinvolto la presidenza, i membri del Consiglio Direttivo e tutto lo staff del CSV Brindisi Lecce – Volontariato nel Salento, 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.

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 di CSV, ma si rimanda al sito web ([www.csvbrindisilecce.it](http://www.csvbrindisilecce.it) sezione "CSV"), al Bilancio Sociale ([www.brindisilecce.it](http://www.brindisilecce.it)) e al regolamento di accesso ([www.brindisilecce.it](http://www.brindisilecce.it)) per eventuali informazioni di dettaglio aggiuntive.

Per assicurare la più ampia diffusione, la Carta dei servizi è disponibile sul sito del CSV Brindisi Lecce Volontariato nel Salento.



## CHI SIAMO

I Centri di Servizio per il Volontariato nascono a seguito della legge quadro n. 266/91, allo scopo di offrire servizi alle organizzazioni di volontariato per sostenerne e qualificarne l'attività, attraverso un Fondo Speciale Regionale alimentato dalle Fondazioni di origine bancaria che avevano l'obbligo di destinare a tale fondo un quindicesimo dei loro proventi, al netto delle spese di funzionamento. Essi presero concretamente forma in Italia a partire dal 1997. Nel 2016 viene approvata la Riforma del Terzo Settore (L.106/2016), attraverso cui le principali forme associative vengono riunite in un unico testo di legge e inquadrare come Enti del Terzo Settore (ETS).

Con il decreto legislativo n. 117/2017 "Codice del Terzo Settore", il ruolo dei Centri di Servizio per il Volontariato si è ampliato, la loro platea di riferimento non è più infatti limitata alle sole organizzazioni di volontariato ma, come esplicita l'art. 63 del Codice del Terzo settore, essi devono "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".

Il Centro Servizio Volontariato Brindisi Lecce Volontariato nel Salento ETS nasce nel 2020 dalla fusione per incorporazione del CSV Poiesis (provincia di Brindisi) e del CSV Salento (provincia di Lecce) ed entrambi i CSV erano operanti dal 2004 nelle rispettive province di competenza.

La base associativa è costituita da circa 140 ETS; pertanto il nuovo ente CSV Brindisi-Lecce si configura come un'associazione di Enti del Terzo Settore.

Inoltre, il CSV Brindisi-Lecce è socio di CSVnet, associazione nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato, che ha funzioni di raccordo e supporto ai CSV italiani e di interlocuzione a livello di Organismi e Istituzioni di carattere nazionale.

## MISSIONE

Il CSV Brindisi-Lecce persegue lo scopo 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.

Il CSV sostiene in tal modo la crescita qualitativa e quantitativa del Terzo Settore, in particolare del volontario e delle sue organizzazioni, in un quadro di interazione tra tutti i soggetti che hanno compreso che occorre lavorare assieme per il bene comune, valorizzando la comunicazione ed il dialogo.



## VISIONE

Il CSV Brindisi-Lecce vede nel volontariato l'espressione più compiuta della cittadinanza attiva, un luogo di partecipazione, di promozione e tutela dei diritti civili e sociali per una società che, attraverso la costruzione di relazioni ed in conseguenza di un lavoro comune, possa rendere concreti gli ideali di pace e di giustizia, anche sociale, favorendo l'eliminazione delle iniquità e una educazione alla solidarietà e al protagonismo, specialmente delle giovani generazioni.

## DESTINATARI

Il Centro Servizi Brindisi Lecce – Volontariato nel Salento ETS eroga i propri servizi agli enti del Terzo Settore (cfr. Art. 4 codice del terzo settore) che abbiano volontari e sede legale nelle provincie di Brindisi e Lecce, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, e con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato.

In particolare:

**Volontari operanti nel territorio delle provincie di Brindisi e Lecce**

**Aspiranti volontari operanti nel territorio delle provincie di Brindisi e Lecce**

**Le organizzazioni di volontariato iscritte negli appositi registri regionali in attesa dell'entrata in vigore del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS)**

**Gli altri enti del Terzo Settore, ai sensi dell'art. 4 del codice del terzo settore, che operano anche attraverso volontari, iscritti negli appositi registri**

**I cittadini tutti sul territorio delle provincie di Brindisi e Lecce per i servizi informativi, di promozione ed a utenza diffusa**

Il CSV Brindisi-Lecce nella progettazione ed erogazione dei servizi si può avvalere della collaborazione di enti pubblici, scuole, università, enti ed istituti di ricerca, soggetti profit, enti erogativi e professionisti, nonché le loro reti di rappresentanza, i propri soci, 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 o per la partecipazione e il finanziamento di progetti specifici.



## 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.



## SERVIZI

Il Centro Servizi Brindisi Lecce - Volontariato nel Salento, in coerenza con l'art. 63 del Codice del Terzo Settore, svolge attività varie riconducibili alle seguenti tipologie di servizi:

- **servizi di PROMOZIONE, ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE TERRITORIALE** finalizzati a dare visibilità ai valori del volontariato e all'impatto sociale dell'azione volontaria nella comunità locale, a promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva in particolare tra i giovani e nelle scuole di ogni ordine e grado, facilitando l'incontro degli enti del 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 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;
- **servizi 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 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 SUPPORTO TECNICO LOGISTICO** finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti e attrezzature.

I servizi sono erogati gratuitamente a tutti i volontari degli ETS delle provincie di Brindisi e Lecce.



# 1. PROMOZIONE, ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE TERRITORIALE

Il servizio ha lo scopo prioritario di aumentare e consolidare la conoscenza del mondo del volontariato tra i cittadini con particolare riguardo ai più giovani, facilitarne la partecipazione attraverso le diverse forme di volontariato presenti sul territorio. Le attività sono organizzate in stretta connessione con i volontari e previa analisi dei bisogni.

## OBIETTIVI:

- Aumentare la conoscenza del Volontariato tra i cittadini;
- Promuovere la cultura della solidarietà;
- Dare maggiore visibilità ai volontari degli ETS;
- Promuovere il volontariato far i giovani studenti;
- Supportare le associazioni nella ricerca di nuovi volontari;
- Promuovere il volontariato e orientare i cittadini nella ricerca di associazioni

## ATTIVITÀ:

- Progetto Strade Volontarie;
- Festival Del Volontariato;
- Meeting Del Volontariato;
- Iniziative pubbliche, di sensibilizzazione e su richiesta di associazioni
- Progetti Scuola e Volontariato: La Biblioteca Vivente, Le Carte Del Volontariato, progetto Il Palio Della Legalità
- Servizio Cerco/Offro

## DESTINATARI:

- Cittadini;
- Volontari;
- Aspiranti Volontari;
- Studenti e studentesse degli Istituti Secondari Superiori

## MODALITÀ DI ACCESSO:

- Eventi realizzati in partenariato con altri enti e in collaborazione con altri ETS;
- Sito Web, modulo adesione;
- Su richiesta degli Istituti Scolastici;
- Su richiesta, attraverso telefono e-mail





## MODALITÀ DI EROGAZIONE:

Laboratori, passeggiate di comunità, convegni, workshop, teatro;  
Testimonianze, incontri di approfondimento, presentazioni di libri, laboratori;  
Incontri, Consulenze, seminari di sensibilizzazione

## CONTROLLO DI QUALITÀ

Vengono realizzate tenendo conto delle esigenze dei destinatari. E' sempre previsto uno strumento di valutazione: questionario; incontri di follow up.

## PERCORSI DI PROMOZIONE

Percorsi strutturati di avvicinamento dei giovani al volontariato, di educazione alla solidarietà su tematiche proprie e peculiari dell'attività degli ETS:

**Servizio Civile Universale:** il Servizio Civile Universale è uno dei più significativi canali di adesione dei giovani ai valori del volontariato, al mondo dell'associazionismo e alla conoscenza del Terzo Settore in genere; uno strumento nuovo di promozione della partecipazione e della cittadinanza attiva che diventa un'occasione per stimolare nei giovani la scelta culturale e politica della difesa della Patria non armata e nonviolenta (Legge 64/2001). Tramite la collaborazione con il Ce.se.vo.Ca, il CSV Brindisi Lecce Volontariato nel Salento aderisce a programmi e progetti di intervento sul territorio che coinvolgono giovani in Servizio Civile.

### CONTATTI:

**Anna Veronica De Vito (Delegazione Lecce)**

*v.devito@csvbrindisilecce.it*

*Tel. 0832 404242*

**Alessandro Laresca (Delegazione Brindisi)**

*a.laresca@csvbrindisilecce.it*

*Tel. 0831 515800*



## 2. FORMAZIONE

La formazione risponde alle esigenze di qualificare le competenze delle organizzazioni rispetto a specifici ambiti di intervento. In quest'ottica la proposta formativa del CSV Brindisi Lecce è mirata ad accrescere le conoscenze dei volontari per qualificarne l'operato e agevolare il percorso di crescita dell'organizzazione stessa.

Le attività formative rivolte ai volontari sono realizzate secondo due modalità: corsi di formazione e seminari progettati e realizzati direttamente dal CSV Brindisi Lecce così come da piano attività approvato; corsi di formazione e seminari proposti dalle OdV, attraverso l'apposito bando e realizzati in collaborazione con il CSV Brindisi Lecce.

### OBIETTIVI:

- Qualificare i volontari sviluppandone le competenze sia specifiche che trasversali;
- Stimolare cittadini al ruolo di volontari attivi;
- Promuovere le singole realtà di volontariato delle province di Brindisi e Lecce;
- Sviluppare le specifiche competenze dei volontari.

### ATTIVITÀ:

- Corsi e seminari organizzati dal Csv;
- Corsi e seminari proposti dagli ETS.

### DESTINATARI:

- Volontari, aspiranti volontari delle Odv e degli altri Ets, cittadini.

### MODALITÀ DI ACCESSO:

- Attraverso il sito web, pagina Facebook, newsletter;
- È possibile accedere alle attività formative previa iscrizione.

### MODALITÀ DI EROGAZIONE:

- Formazione in presenza o online. Frontale, laboratori, lavori di gruppo.

### CONTROLLO DI QUALITÀ

Le attività formative sono organizzate, previa analisi dei bisogni, in orari che facilitano la presenza dei volontari. Per ogni attività formativa è previsto un questionario di valutazione.

### CONTATTI:

**Luca Dell'Anna (Delegazione Lecce)**

*[l.dellanna@csvbrindisilecce.it](mailto:l.dellanna@csvbrindisilecce.it)*

**Danila Baldacci (Delegazione Brindisi)**

*[d.baldacci@csvbrindisilecce.it](mailto:d.baldacci@csvbrindisilecce.it)*



### 3. CONSULENZA ASSISTENZA QUALIFICATA E ACCOMPAGNAMENTO

Il servizio comprende tutte le azioni consulenziali che il CSV Brindisi Lecce Volontariato nel Salento eroga ai volontari degli Enti del Terzo settore per fornire risposte ai bisogni inerenti all'intera vita associativa.

#### OBIETTIVI:

- Accompagnare i volontari in tutte le fasi della vita associativa, fornendo loro strumenti per una maggiore autonomia;
- Qualificare i volontari sviluppandone le competenze in maniera progettuale;
- Supportare i volontari nella promozione delle loro iniziative.

#### ATTIVITÀ:

- Consulenza in materia di statuti e atti costitutivi;
- Consulenza amministrativa, contabile fiscale, assicurativa, giuridico/legale, servizio civile universale;
- Consulenza/ assistenza progettuale su Bandi del Csv e su bandi nazionali ed europei;
- Consulenza/ assistenza grafica: elaborazione di progetti grafici ad hoc.

#### DESTINATARI:

- Volontari delle Odv e altri Ets, aspiranti volontari.

#### MODALITÀ DI ACCESSO:

- Attraverso il sito web, telefono, e-mail.

#### MODALITÀ DI EROGAZIONE:

- Incontri individuali o di gruppo e incontri formativi.

#### CONTROLLO DI QUALITÀ

Il percorso consulenziale segue il volontario dal momento dell'individuazione del bisogno alla risoluzione dello stesso. Per ogni consulenza è prevista un' apposita scheda rilevazione dati, nella quale si inserisce l'esito del percorso.

#### CONTATTI:

**Luca Dell'Anna (Delegazione Lecce)**

*[l.dellanna@csvbrindisilecce.it](mailto:l.dellanna@csvbrindisilecce.it)*

**Gianluca Carbonara (Delegazione Brindisi)**

*[g.carbonara@csvbrindisilecce.it](mailto:g.carbonara@csvbrindisilecce.it)*



## 4. INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Il CSV Brindisi Lecce – Volontariato nel Salento offre una serie di strumenti legati al mondo della comunicazione e informazione fondamentali per lo sviluppo della cultura del volontariato e per la promozione e diffusione delle attività degli ETS.

### OBIETTIVI:

- Promuovere la cultura del volontariato attraverso i più attuali mezzi di comunicazione;
- Approfondire, sviluppare temi di interesse del volontariato, promuovere le iniziative del Csv e degli Ets;
- Agevolare i volontari degli Ets nel rapporto con gli organi di stampa.

### ATTIVITÀ:

- Sito web, pagina Facebook, Instagram, Newsletter settimanale;
- Rivista Regionale dei Csv;
- Comunicati stampa.

### DESTINATARI:

- Volontari delle Odv e altri Ets;
- Cittadini e aspiranti volontari.

### MODALITÀ DI ACCESSO:

- Attraverso il sito web, telefono, e-mail;
- I contenuti della rivista vengono decisi dal gruppo di redazione regionale dei Csv sulla base anche delle notizie pervenute dagli Ets.

### MODALITÀ DI EROGAZIONE:

- Pubblicazione delle notizie utili al volontariato e degli eventi del volontariato;
- Rivista online diffusa attraverso la newsletter e il Sito web;
- Redazione di comunicati stampa per eventi delle Odv ed invio agli organi di stampa

### CONTROLLO DI QUALITÀ

Aggiornamento costante dei contenuti on line; controllo del numero di contatti su sito e sui canali social.

### CONTATTI:

**Bitonti Maddalena (Delegazione Lecce)**

*stampa@csvbrindisilecce.it*

**Mele Tiziano (Delegazione Brindisi)**

*t.mele@csvbrindisilecce.it*



## 5. RICERCA E DOCUMENTAZIONE

Il Centro Servizi Brindisi Lecce – Volontariato nel Salento realizza ricerche di tipo statistico e sociale intercettando le richieste e le esigenze del territorio e divulgandone i risultati.

### OBIETTIVI:

- Approfondire tematiche di interesse del Terzo Settore e della collettività salentina;
- Conoscere i bisogni dei volontari degli Ets delle province di Brindisi e Lecce per progettare al meglio le attività del Cvs.

### ATTIVITÀ:

- Ricerche settoriali, dossier tematici
- Emeroteca del Cvs: riviste di settore;
- Analisi dei bisogni annuale.

### DESTINATARI:

- Volontari , aspiranti volontari delle Odv e degli altri ETS, aspiranti volontari, cittadini.

### MODALITÀ DI ACCESSO:

- Attraverso il sito web, pagina Facebook e Newsletter;
- Consultazione su richiesta.

### MODALITÀ DI EROGAZIONE:

- Rapporto di ricerca e incontri di presentazione;
- Questionari e intervista

### CONTROLLO DI QUALITÀ

Aggiornamento dei contenuti in condivisione con i volontari degli ETS.

### CONTATTI:

*segreteria@csvbrindisilecce.it*



## 6. SUPPORTO TECNICO E LOGISTICO

Il CSV mette a disposizione degli ETS spazi ed attrezzature idonee a garantire un corretto svolgimento delle attività. La strumentazione è offerta in comodato d'uso gratuito.

### OBIETTIVI:

- Supportare gli Ets nella realizzazione delle attività, mettendo a disposizione idonea strumentazione.

### ATTIVITÀ:

- Sale attrezzate per incontri e conferenze;
- Videoproiettori, Pc portatili, teli per proiezioni, gazebo, set altoparlanti con microfoni, sedie.

### DESTINATARI:

- Volontari delle Odv e altri Ets.

### MODALITÀ DI ACCESSO:

- Attraverso il sito web e modulo di richiesta cartaceo.

### CONTROLLO DI QUALITÀ

Il Csv garantisce la pulizia periodica delle sale e la manutenzione di tutte le attrezzature e della strumentazione.

### CONTATTI:

#### **Delegazione Lecce**

*segreteria@csvbrindisilecce.it*

#### **Delegazione Brindisi**

*brindisi@csvbrindisilecce.it*





**CSV BRINDISI LECCE**  
***Volontariato***  
***nel Salento*** ETS  
Centro di Servizio per il Volontariato

Documento approvato dal Consiglio Direttivo di CSV Brindisi Lecce Volontariato nel Salento il  
**22/02/2023**



## **CANALI DI ACCESSO**

### **Sede di Lecce (sede legale)**

Via Merine, 4 - 73100, Lecce

Tel. 0832.404242 - 392.9084187

E-mail: [segreteria@csvbrindisilecce.it](mailto:segreteria@csvbrindisilecce.it)

### **Sportello di Corsano**

c/o Centro polivalente, Via Campania

Tel. 392.9818705

### **Sede di Brindisi**

Via Spagna, 16 - 72100 Brindisi

Tel. 0831.515800 Fax 0831.096708

E-mail: [brindisi@csvbrindisilecce.it](mailto:brindisi@csvbrindisilecce.it)

**[www.csvbrindisilecce.it](http://www.csvbrindisilecce.it)**



**CSV BRINDISI LECCE**  
**Volontariato**  
**nel Salento** ETS

Centro di Servizio per il Volontariato