



CSV BRINDISI LECCE

**Volontariato
nel Salento**^{ETS}

Centro di Servizio per il Volontariato

CARTA DEI SERVIZI

2020

Approvata dal Consiglio Direttivo di CSV Brindisi Lecce il 03/11/2020

Indice

- **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 presenta i servizi e le attività che il CSV Brindisi Lecce - Volontariato nel Salento 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), al Bilancio Sociale (www.brindisilecce.it) e al regolamento di accesso (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 al Volontariato sono organismi nati grazie alla legge quadro 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 inquadrate come Enti del Terzo Settore (ETS).

La Riforma dedica l'articolo 5 comma e. alla revisione dei Centri di Servizio per il Volontariato.

Con il decreto legislativo del Codice del Terzo Settore (117/2017), il ruolo dei Centri di Servizio al Volontariato si è ampliato, la loro platea di riferimento non è più 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 nasce nel 2020 dalla fusione per incorporazione del **CSV Poiesis** (provincia di Brindisi) nel **CSV Salento** (provincia di Lecce). Entrambi i CSV erano operanti dal 2004 nelle rispettive province di competenza.

FINALITA'

Il CSV 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.

DESTINATARI

Il Centro Servizi Brindisi Lecce - Volontariato nel Salento 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 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.

Obiettivi	Attività	Destinatari	Modalità di accesso	Modalità di erogazione
Aumentare la conoscenza del volontariato tra cittadini; promuovere la cultura della solidarietà; dare maggiore visibilità ai volontari degli ETS	Progetto Strade Volontarie, Festival del Volontariato, Meeting del volontariato; Iniziative pubbliche, di sensibilizzazione e su richiesta di associazioni	Cittadini, Volontari, aspiranti volontari Volontari, cittadini, aspiranti volontari	Eventi realizzati in partenariato con altri enti e in collaborazione con altri ETS. Sito web, modulo adesione	Laboratori, passeggiate di comunità, Convegni, workshop, teatro
Promuovere il volontariato fra i giovani studenti	Progetti scuola e Volontariato: La Biblioteca Vivente; Le carte del Volontariato; Progetto Il Palio della Legalità	Studenti e studentesse degli Istituti Secondari Superiori	Su richiesta degli Istituti Scolastici	Testimonianze; incontri di approfondimento; presentazione di libri; laboratori.
Supportare le associazioni nella ricerca di nuovi volontari. Promuovere il volontariato e orientare i cittadini nella ricerca di associazioni	Servizio Cerco/Offro	Cittadini aspiranti volontari, Volontari	Su richiesta, attraverso telefono e mail	Incontri, consulenze, seminari di sensibilizzazione

Controllo di qualità

Le attività sono organizzate in stretta connessione con i volontari e previa analisi dei bisogni. Vengono realizzate tenendo conto delle esigenze dei destinatari. E' sempre previsto uno strumento di valutazione: questionario; incontri di follow up

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 O.d.V. attraverso l'apposito bando e realizzati in collaborazione con il CSV Brindisi Lecce.

Obiettivi	Attività	Destinatari	Modalità di accesso	Modalità di erogazione
Qualificare i volontari sviluppandone le competenze sia specifiche che trasversali; stimolare cittadini al ruolo di volontari attivi.	Corsi e seminari organizzati dal CSV	Volontari, aspiranti volontari delle ODV e degli altri ETS; cittadini	Attraverso il sito web, pagina facebook, newsletter. E' possibile accedere alla attività formative previa iscrizione	Formazione in presenza o online. Frontale, laboratori, lavori di gruppo
Promuovere le singole realtà di volontariato delle province di Brindisi e Lecce; sviluppare le specifiche competenze dei volontari	Corsi e seminari proposti dalle Odv	Volontari, aspiranti volontari	Attraverso il sito web, pagina facebook, newsletter. E' possibile accedere alla attività formative previa iscrizione, contattando l'associazione proponente	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.

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 l'intera vita associativa.

Obiettivi	Attività	Destinatari	Modalità di accesso	Modalità di erogazione
Accompagnare i volontari in tutte le fasi della vita associativa, fornendo loro strumenti per una maggiore autonomia	Consulenza in materia di statuti e atti costitutivi. Consulenza amministrativa, contabile fiscale, assicurativa, giuridico/legale, servizio civile Universale	Volontari delle OdV e altri ETS;	Attraverso il sito web, telefono, e-mail	Incontri individuali o piccoli gruppi
Qualificare i volontari sviluppandone le competenze in materia progettuale	Consulenza/assistenza progettuale su su bandi del CSV e su bandi nazionali ed europei:	Volontari delle OdV e altri ETS	Attraverso il sito web, telefono, e-mail	Incontri individuali o di gruppo; incontri formativi
Supportare i volontari nella promozione delle loro iniziative	Consulenza/assistenza grafica: elaborazione di progetti grafici ad hoc	Volontari delle OdV e altri ETS	Attraverso il sito web, telefono, e-mail	Incontri individuali

Controllo di qualità

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

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	Attività	Destinatari	Modalità di accesso	Modalità di erogazione
Promuovere la cultura del volontariato attraverso i più attuali mezzi di comunicazione	Sito web Pagina facebook Instagram Twitter Newsletter settimanale	Volontari delle OdV e altri ETS; Cittadini, aspiranti volontari	Attraverso il sito web, telefono, e-mail	Pubblicazione delle notizie utili al volontariato; pubblicazione degli eventi del volontariato
Approfondire, sviluppare temi di interesse del volontariato, promuovere le iniziative del CSV e degli ETS	Rivista Regionale dei CSV	Volontari delle OdV e altri ETS; Cittadini, aspiranti volontari	I contenuti della rivista vengono decisi dal gruppo di redazione regionale dei CSV sulla base anche delle notizie pervenute dagli ETS	Rivista online diffusa attraverso la newsletter e il sito web
Agevolare i volontari degli ETS nel rapporto con gli organi di stampa	Comunicati stampa	Volontari delle OdV e altri ETS	Attraverso il sito web, telefono, e-mail	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.

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	Attività	Destinatari	Modalità di accesso	Modalità di erogazione
Approfondire tematiche di interesse del Terzo Settore e della collettività salentina	Ricerche settoriali, dossier tematici	Volontari, aspiranti volontari delle ODV e degli altri ETS; cittadini	Consultazione su richiesta	Rapporto di ricerca; incontri di presentazione
	Emeroteca del CSV: riviste di settore			
Conoscere i bisogni dei volontari degli ETS delle provincie di Brindisi e Lecce per progettare al meglio le attività del CSV	Analisi dei bisogni annuale	Volontari delle Odv degli ETS	Attraverso il sito web, pagina facebook, newsletter.	Questionari, interviste

Controllo di qualità

Aggiornamento dei contenuti in condivisione con i volontari degli ETS.

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	Attività	Destinatari	Modalità di accesso
Supportare gli ETS nella realizzazione delle attività, mettendo a disposizione idonea strumentazione	Sale attrezzate per incontri e conferenza; videoproiettori, pc portatili, teli per proiezioni; gazebo; set altoparlanti con microfono; sedie	Volontari delle OdV e altri ETS;	Attraverso il sito web, modulo di richiesta cartaceo

Controllo di qualità

Il CSV garantisce la pulizia periodica delle sale e la manutenzione di tutte le attrezzature e strumentazioni

CANALI DI ACCESSO

Sede di Lecce (sede legale):

Via Merine, 4 - 73100, Lecce

Tel. 0832.404242 - 392.9084187

E-mail: segreteria@csvbrindisilecce.it

Sportello di Corsano

c/o Centro polivalente, Via Campania

392.9818705

Sede di Brindisi

Via Spagna, 16 - 72100 Brindisi

Tel. 0831.515800

Fax 0831.096708

E-mail: brindisi@csvbrindisilecce.it

www.csvbrindisilecce.it

