

Carta dei Servizi

CENTRO DI SERVIZIO
AL VOLONTARIATO
SAN NICOLA





Presentazione: perché una Carta dei Servizi?

Il CSV "San Nicola" aggiorna la sua Carta dei Servizi: in essa si presentano i servizi e le opportunità che il Centro offre gratuitamente alle OdV, le relative modalità di accesso e procedure di funzionamento. Vi è inoltre espressa la mission che il Centro persegue e i principi a cui si ispira, affinché sia chiaro lo scopo del suo agire e quindi chiara la sua natura.

Redigere una Carta dei Servizi significa assumere un impegno di responsabilità nei confronti dei destinatari dei propri servizi e di tutti i cittadini interessati: un impegno serio, dal momento che vi si illustrano gli obiettivi e gli standard di qualità garantiti. Crediamo, infatti, che un tale strumento di trasparenza possa rendere il Centro ancora più vicino alle associazioni e le associazioni ancora più vicine al territorio in cui vivono e operano.

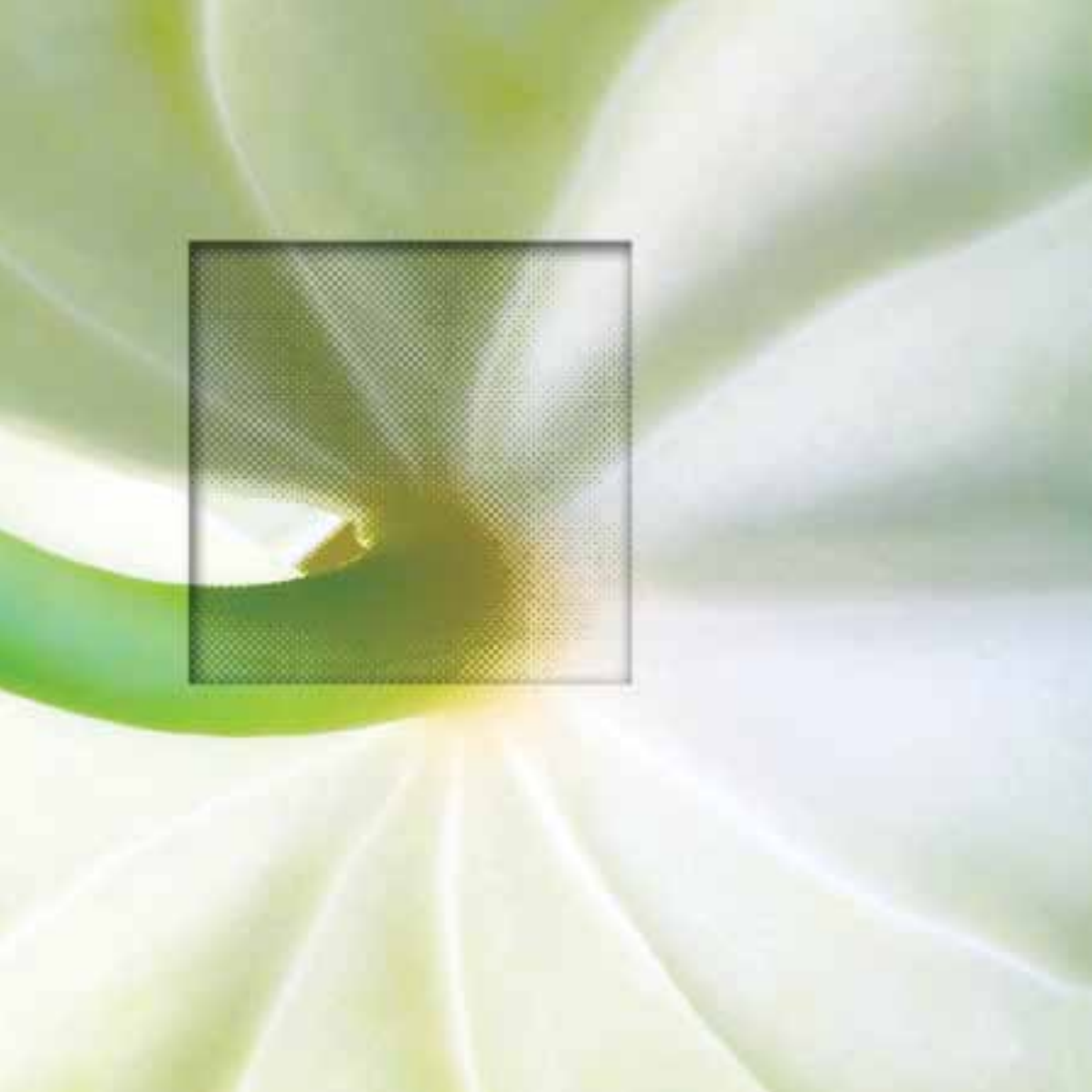
Semplicità di consultazione, chiarezza espositiva, sintesi e completezza delle informazioni sono le caratteristiche stilistiche che si è voluto rispettare nella redazione della Carta. Pertanto il documento si presenta così diviso:

- una parte introduttiva in cui sono espressi i principi e le finalità della Carta, si presenta il CSV "San Nicola", i valori su cui si fonda e il suo sistema di governance;
- una parte di dettaglio in cui si descrivono le aree di intervento, i contenuti specifici di ogni servizio, le modalità di accesso, i tempi e i luoghi di erogazione;
- una parte finale in cui si riportano i riferimenti relativi a sedi, orari e numeri utili, il regolamento di tutela e il modulo per segnalazioni e suggerimenti.

Invitiamo le OdV e tutti gli interessati a servirsi di questo strumento come un'occasione per avviare o rinsaldare il rapporto di fiducia che dà forza al nostro lavoro.

Il Presidente

Rosa Franco

Principi e finalità della Carta dei servizi

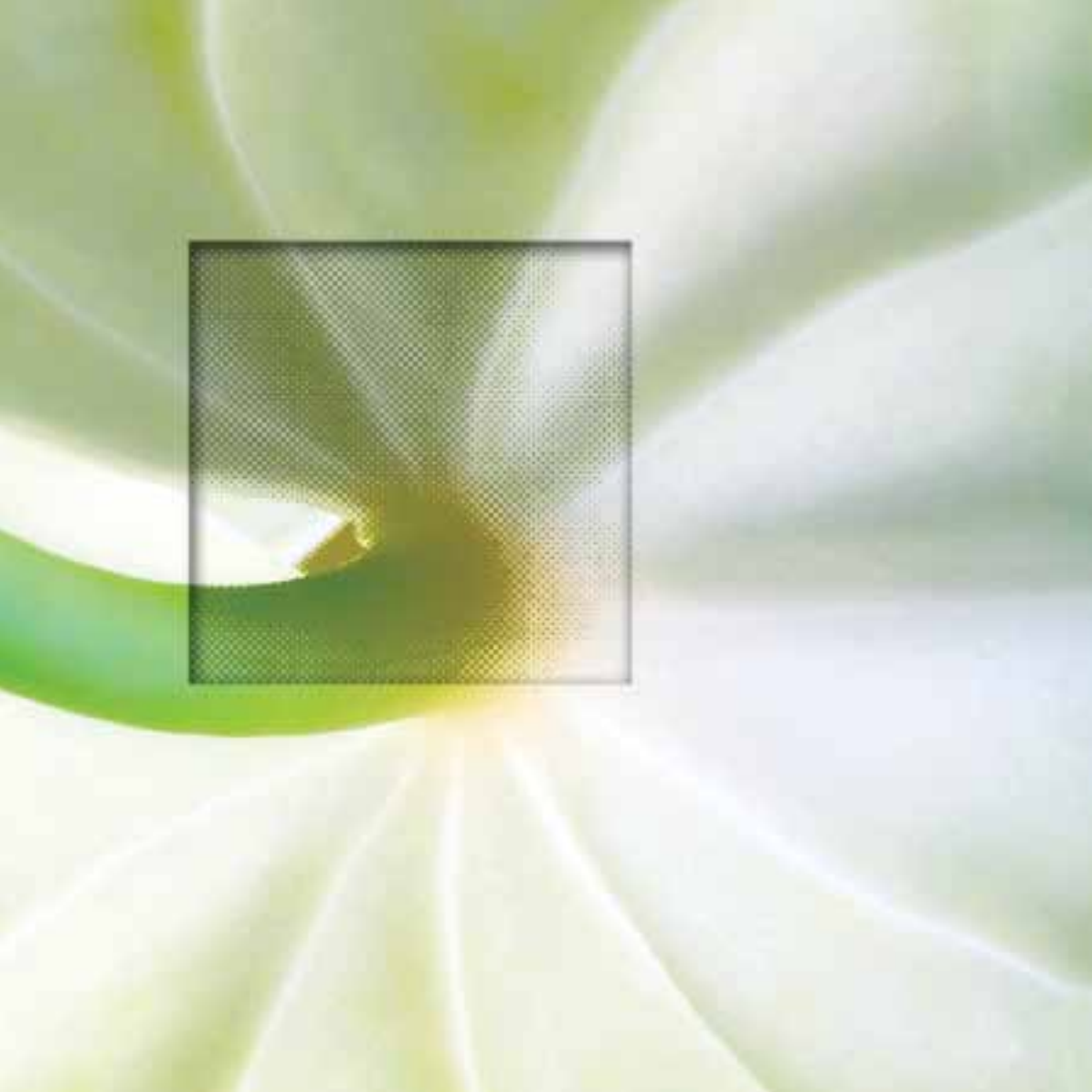
La Carta dei Servizi ha lo scopo di consolidare il rapporto di trasparenza con le organizzazioni di volontariato della ex provincia di Bari, con e per le quali il CSV "San Nicola" (CSVSN) opera dal 2003.

I destinatari principali e diretti della Carta sono quindi le OdV della ex provincia di Bari, iscritte e non iscritte al Registro regionale del volontariato, che usufruiscono dei servizi del CSVSN o che vogliano approfondirne la conoscenza: il documento permette di esplorare le opportunità che vengono loro gratuitamente offerte e di verificare che il Centro rispetti gli impegni presi nei loro confronti; destinatari indiretti sono gli interessati o estimatori del volontariato e tutti i cittadini che vogliano conoscere come il CSVSN opera per favorire e sostenere la presenza e la crescita delle OdV nel territorio.

Il Centro, inoltre, trova nella Carta uno strumento di dialogo utile per intercettare le esigenze delle OdV e migliorare le proprie prestazioni.

Dopo una presentazione dei CSV in generale e del CSV "San Nicola" in particolare, la Carta riporta la tipologia dei servizi, i destinatari, le modalità di accesso ai servizi, gli standard di qualità garantiti in riferimento ai principi che fondano e guidano le azioni del Centro; infine, sono riportati il regolamento di tutela dell'utente e il modulo per segnalazioni e suggerimenti.

La Carta dei servizi sarà disponibile in formato cartaceo presso tutte le sedi del CSV "San Nicola" e in formato elettronico sul sito www.csvbari.com.



Cosa sono i Centri di Servizio al Volontariato?

La Legge quadro sul volontariato (L. n. 266/91) prevede l'istituzione dei Centri di Servizio al Volontariato al fine di sostenere concretamente e qualificare l'attività delle OdV iscritte e non iscritte ai registri regionali. Nello specifico i CSV *“hanno lo scopo di sostenere e qualificare l'attività di volontariato. A tal fine erogano le proprie prestazioni sotto forma di servizi a favore delle organizzazioni di volontariato, iscritte e non iscritte nei registri regionali.*

In particolare, fra l'altro:

- *approntano strumenti e iniziative per la crescita della cultura della solidarietà, la promozione di nuove iniziative di volontariato e il rafforzamento di quelle esistenti;*
- *offrono consulenza e assistenza qualificata nonché strumenti per la progettazione, l'avvio e la realizzazione di specifiche attività;*
- *assumono iniziative di formazione e qualificazione nei confronti degli aderenti ad organizzazioni di volontariato;*
- *offrono informazioni, notizie, documentazioni e dati sulle attività di volontariato locale e nazionale” (Decreto Ministeriale 8 ottobre 1997).*

Tali compiti corrispondono ai settori principali di intervento in cui i CSV organizzano i loro servizi. La Legge n. 266/91 dispone, inoltre, le modalità di finanziamento, prevedendo che *“una quota non inferiore ad un quindicesimo dei proventi”* delle fondazioni di origine bancaria *“venga destinato alla costituzione di Fondi speciali presso le Regioni”*. Ogni Fondo speciale viene amministrato da un Comitato di Gestione (Co.Ge.) che, dopo aver istituito i Centri di Servizio al Volontariato svolge nei

loro riguardi altre funzioni fondamentali, dettagliate nell'art. 2 del decreto ministeriale già citato:

- nomina un proprio rappresentante sia nel Consiglio Direttivo sia nel Collegio dei Revisori dei Conti di ogni Centro;
- ripartisce annualmente fra i vari Centri istituiti presso la regione le somme disponibili nel Fondo Speciale, previa presentazione di un progetto delle attività;
- verifica la regolarità della rendicontazione dell'utilizzo dei fondi;
- può cancellare un Centro di Servizio dal Registro dei CSV, qualora si accerti il venir meno dello svolgimento delle attività a favore delle organizzazioni di volontariato.

I CSV sono presenti in tutte le regioni italiane, fatta eccezione per la provincia autonoma di Bolzano.

Presentazione del Centro di Servizio al Volontariato “San Nicola”

Il Centro di Servizio al Volontariato “San Nicola” (di seguito anche CSVSN) è un'Associazione di Promozione Sociale senza scopo di lucro che dal 2004 gestisce il Centro di Servizio al Volontariato per il territorio comprendente la ex provincia di Bari. Utilizzando le risorse delle fondazioni bancarie, fornisce gratuitamente a tutti i volontari e alle organizzazioni di volontariato, iscritte e non iscritte al Registro regionale, servizi, azioni e sostegni. Aiutando il volontariato ad andare oltre una connotazione locale e territoriale, seguendolo in un processo di crescita e sviluppo di reti e relazioni, attua una visione nuova del volontariato tesa a realizzare i principi di sussidiarietà e solidarietà: è questa la sua missione, orientata non solo allo sviluppo della singola OdV ma a quello dell'intera comunità.

L'Associazione Centro di Servizio al Volontariato “San Nicola” è disciplinata da uno statuto e un regolamento ed è governata dagli organi sociali in essi previsti: assemblea dei soci, consiglio direttivo, presidente, collegio dei garanti, collegio dei revisori dei conti e comitato scientifico.

Perseguendo la sua mission, in particolare il Centro si impegna a:

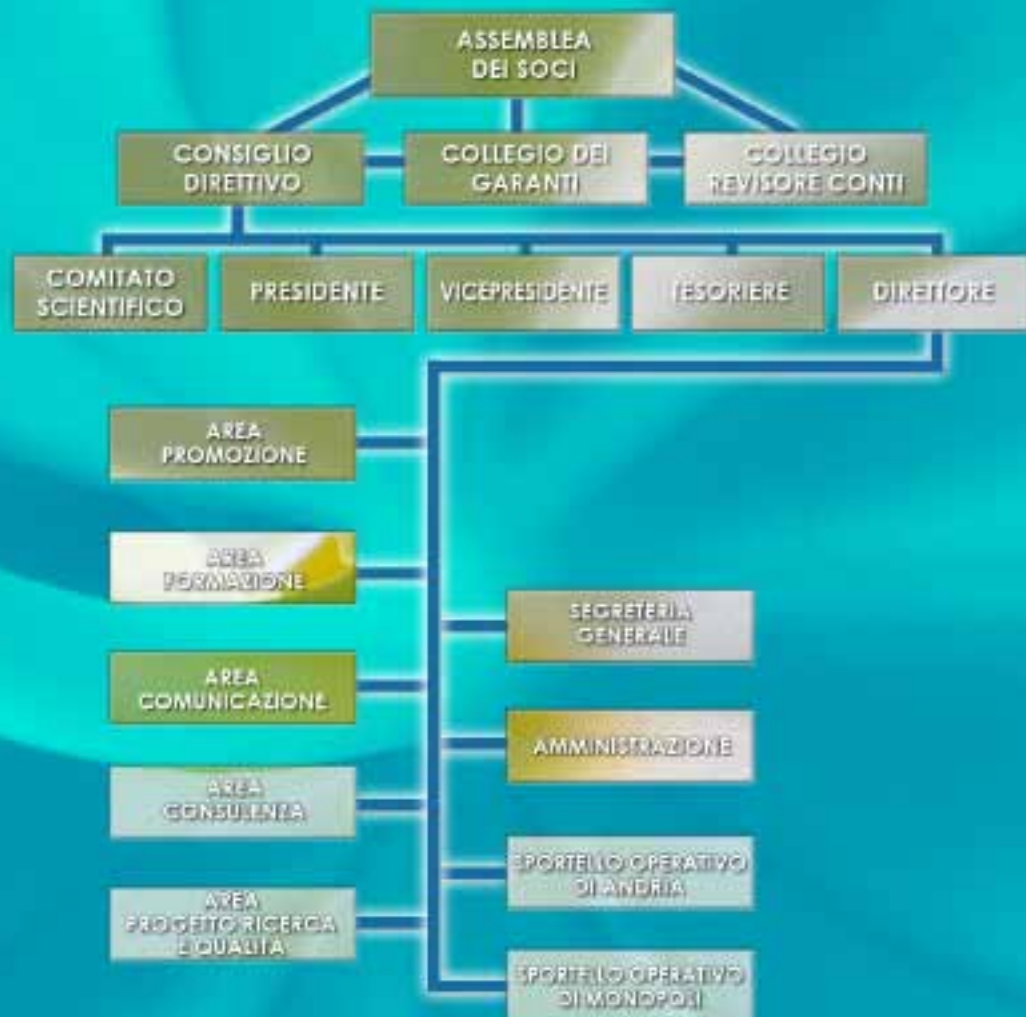
- promuovere iniziative atte a favorire la crescita di una cultura solidale e della sussidiarietà, stimolando forme di partecipazione da parte delle organizzazioni e dei singoli, nuove iniziative di volontariato e il rafforzamento di quelle esistenti;
- fornire consulenze in campo giuridico, legale, gestionale, fiscale, amministrativo-contabile, progettuale e grafico;
- sostenere e realizzare iniziative per la formazione generale e la qualificazione di operatori volontari in campi d'intervento specifici;

- attuare studi e ricerche su temi d'interesse per il volontariato e il Terzo Settore;
- raccogliere e mettere a disposizione informazioni, notizie, dati e documentazioni sulle attività e le organizzazioni di volontariato e del Terzo Settore locali, regionali, nazionali e internazionali, tramite tutti i mezzi d'informazione telematici e cartacei;
- mettere in relazione le organizzazioni di volontariato con le strutture formative pubbliche e private, con gli operatori economici, con i mezzi di informazione anche con supporti telematici;
- organizzare seminari, incontri, convegni;
- partecipare a bandi indetti da Enti pubblici e privati, anche in collaborazione con altri soggetti;
- svolgere ogni altra attività che possa rendersi necessaria per la realizzazione dei fini del presente statuto;
- dotarsi di ogni struttura o strumento utile e adeguato al perseguimento delle proprie finalità, sviluppando il portale internet e il mensile del CSV a servizio delle organizzazioni di volontariato.

Nel perseguimento dei propri fini, il CSVSN ricerca costantemente la collaborazione e la complementarità con altri organismi, con gli enti locali, con le scuole e Università, con le imprese e con le stesse organizzazioni del privato sociale, siano esse associazioni, cooperative, fondazioni, federazioni, gruppi di volontariato, movimenti.

Organigramma del Centro di Servizio al Volontariato “San Nicola”

La struttura organizzativa del CSVSN prevede che, accanto alla base sociale istituzionale, ci sia uno staff tecnico-organizzativo che si occupi della realizzazione delle attività e dei servizi. L'Assemblea dei Soci è formata da 60 iscritti di cui 53 organizzazioni di volontariato e 7 di altro tipo.



I destinatari dei servizi del CSVSN

Il CSVSN eroga gratuitamente i propri servizi a tutte le organizzazioni di volontariato della ex provincia di Bari:

- alle OdV iscritte al Registro generale della Regione Puglia di cui alla L. n. 266/91 e alla L.R.11/94;
- alle OdV non iscritte al Registro generale di cui alla L. n. 266/91 e alla L.R.11/94; in tal caso le OdV devono presentare il loro statuto da cui si deve evincere il possesso dei requisiti individuati dalla L. n. 266/91;
- ai volontari e/o aspiranti volontari che intendano iniziare un'attività di volontariato.

Il CSVSN, inoltre, offre servizi di informazione e documentazione o altri strumenti di conoscenza del mondo del volontariato a tutti coloro che ne facciano richiesta: in questo senso, enti sia pubblici che privati, studenti e cittadini sono destinatari indiretti delle attività del Centro.

I principi generali

Il CSVSN si ispira ai principi generali della sussidiarietà e della democraticità, avendo presenti i quali promuove l'azione volontaria, la collaborazione con le istituzioni pubbliche e con le altre espressioni della società civile. In particolare, nello svolgimento delle sue funzioni, il Centro è teso a realizzare i seguenti principi:

accoglienza: è l'attenzione rivolta a chiunque chieda informazioni o sia interessato al mondo del volontariato, perché la persona è il valore fondamentale al centro di ogni azione; ascolto e dialogo sono considerate le condizioni essenziali per una proficua collaborazione;

partecipazione: è prioritario per il Centro trovare e studiare forme adeguate di coinvolgimento e di consultazione periodica delle OdV;

accessibilità: il Centro si impegna a garantire parità di accesso ai servizi: sia in senso fisico (assenza di barriere architettoniche) che informatico (le informazioni sui servizi sono tutte disponibili sul sito internet); si garantisce, inoltre, il rispetto degli orari di apertura delle sedi e degli sportelli;

trasparenza: il Centro provvede alla pubblicazione sul sito internet delle notizie riguardanti la gestione e le procedure utilizzate, del programma delle attività e del bilancio sociale, redatti in un linguaggio chiaro e comprensibile;

tempestività: il Centro si impegna ad accogliere e realizzare tempestivamente le richieste avanzate dagli utenti e a rispettare i tempi previsti per l'erogazione del servizio;

qualità e adeguatezza: grazie alla professionalità degli operatori di cui si avvale, il Centro garantisce risposte pertinenti e soluzioni efficaci alle richieste e alle necessità espresse dagli utenti;

equità: tutte le OdV sono trattate con pari dignità e dispongono delle medesime opportunità di accesso ai servizi e di sostegno delle iniziative.

Tutti i principi elencati rispondono al criterio di **coerenza:** il CSVSN, infatti, realizza le sue attività ed eroga i servizi seguendo la programmazione annualmente predisposta dal Consiglio direttivo e approvata dall'Assemblea dei soci.

Il sistema degli indicatori

Delineati i principi a cui si richiama l'azione del CSVSN, nasce dal loro riconoscimento il sistema di indicatori utilizzato per monitorare e verificare le attività e i servizi.

Gli indicatori rappresentano una misura sintetica, coincidente con una variabile o composta da più variabili, in grado di riassumere l'andamento del fenomeno a cui

sono riferiti, e svolgono, quindi, una funzione di semplificazione, di quantificazione e di comunicazione dei livelli di qualità raggiunti.

Principi	Indicatori di affidabilità
Accoglienza	Verificano il grado di coerenza tra la mission del Centro e il modo in cui si opera nell'erogare i servizi.
Equità	
Partecipazione	
Trasparenza	
	Indicatori di efficacia/efficienza
Tempestività	Verificano il raggiungimento degli obiettivi previsti rispetto ai tempi, alle modalità di accesso e alla qualità delle performance.
Qualità e adeguatezza	
Accessibilità	

Procedura per la rilevazione

Tutti gli indicatori sono rilevati attraverso un questionario compilato da ogni utente in modo anonimo con una scala di valori da 1 (minima soddisfazione, minima professionalità, minima partecipazione) a 10 (massima soddisfazione, massima professionalità, massima partecipazione).

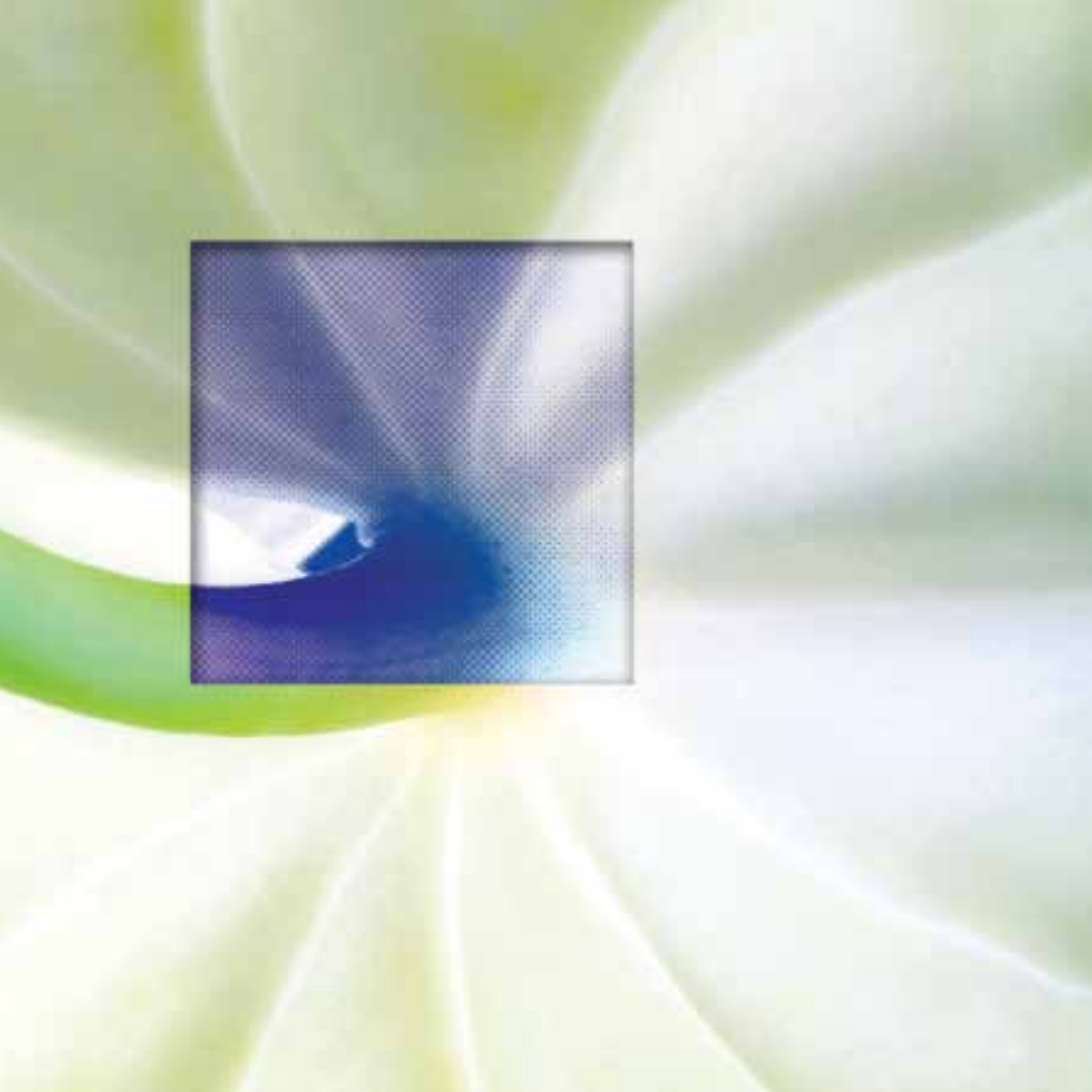
I valori sono rilevati dalla segreteria di ogni Area del CSVSN ed elaborati dall'Area Progetto, Ricerca e Qualità. Il risultato ottenuto (media dei valori) sarà rapportato allo standard di riferimento. Laddove il risultato fosse inferiore allo standard si avvierà un'azione correttiva per il miglioramento del servizio.

Tipologie dei servizi del CSVSN

I servizi erogati possono essere classificati secondo le seguenti tipologie:

- **servizi di sportello:** sono i servizi istituzionali di informazione, consulenza, formazione, promozione e comunicazione messi a disposizione delle OdV sotto forma di sportello, e per i quali la programmazione è per lo più annuale;
- **servizi di accompagnamento:** si tratta dei servizi istituzionali appena descritti con una differenza sulla finalità dell'azione e sulla metodologia di erogazione: essi, infatti, rispondono a una esigenza di cambiamento interno delle OdV, condivisa con il CSVSN al fine di ottenere un sostegno che meglio valorizzi competenze, ruoli ed esperienze costituenti il patrimonio umano dell'organizzazione. Pertanto, pur se avviati nel corso di un anno solare, tali servizi possono svilupparsi a cavallo di due anni;
- **servizi di supporto e sviluppo:** oltre che alla promozione di reti di OdV sul territorio e della loro capacità di progettazione sociale, tali azioni sono finalizzate a promuovere, attraverso il sostegno di particolari progetti, la sperimentazione di nuove iniziative di volontariato, come anche la loro innovazione attraverso la valorizzazione di esperienze rivelatisi significative.

Per offrire tali servizi, il Centro si è strutturato in cinque aree: Area Promozione, Area Formazione, Area Comunicazione, Area Consulenza, Area Progetto, Ricerca e Qualità.



AREA PROMOZIONE

L'Area sostiene e promuove le iniziative delle OdV, in rete tra loro e/o con Enti locali e Istituzioni pubbliche e private, favorisce l'incontro tra i cittadini, gli Enti del territorio e in generale tutte le strutture che si occupano di volontariato, con l'obiettivo di promuovere e diffondere la cultura della gratuità e della solidarietà.

Tipologia di Servizi

1) Manifestazioni ed eventi

L'Area è impegnata nell'organizzazione di incontri pubblici, spazi di confronto sui temi riguardanti il Terzo settore e il non profit. Promuove l'edizione annuale delle manifestazioni che richiamano e coinvolgono come protagoniste le associazioni del territorio offrendo loro spazi di visibilità e presenza pubblica: "Happening del Volontariato", "Volontariato in piazza", "Volontariato in spiaggia" e "Meeting del Volontariato".

Inoltre, promuove le attività che favoriscono l'inserimento delle associazioni nel tessuto locale di appartenenza, lo sviluppo delle relazioni sociali di sussidiarietà e di reti con le altre organizzazioni, gli Enti pubblici e privati.

L'Area realizza in ogni comune della provincia incontri per informare le OdV e i responsabili dell'Ente locale sui servizi disponibili, attività e iniziative, creando continue occasioni di confronto fra i volontari e l'Ente locale. Gli incontri hanno anche l'obiettivo di conoscere e raccogliere le esigenze delle OdV, i bisogni e le problematiche del territorio e di verificare in base ad essi le attività programmate.



Il Meeting del Volontariato è l'evento di punta della programmazione annuale del CSVSN: permette alle OdV di promuovere, in più giornate, le loro attività attraverso stand aperti al pubblico, appositamente attrezzati e allestiti dalle stesse associazioni. La manifestazione si svolge presso la Fiera del Levante di Bari – la più grande vetrina espositiva del Sud Italia – per far emergere e mostrare l'essenza del volontariato, l'imponezza dei valori della solidarietà e della gratuità, mettendo al centro le esperienze delle associazioni e dei volontari, ancora troppo "sconosciuti".

Il programma della manifestazione prevede convegni e seminari ai quali partecipano personalità dell'associazionismo di livello nazionale, rappresentanti delle Istituzioni nazionali e locali e OdV del territorio, per offrire la più ampia riflessione sui temi scelti. Il programma si arricchisce di mostre, spettacoli musicali e teatrali che caratterizzano ancor più decisamente il valore culturale della manifestazione

Destinatari

- Organizzazioni di volontariato, iscritte e non iscritte al Registro regionale della L.R. 11/94;
- studenti delle scuole elementari, medie e superiori;
- studenti universitari;
- enti del Terzo Settore;
- cittadini.

Modalità di accesso

Gli interessati fruiscono dei servizi dell'Area attraverso la compilazione di una scheda di partecipazione da presentare alla segreteria.

Tutte le informazioni relative alle attività previste possono essere richieste telefonicamente dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 15,30 alle ore

19,30; consultando il sito del CSVSN www.csvbari.com o inviando una e-mail all'indirizzo promozione@csvbari.com.

Le attività di promozione sono presentate nel programma annuale delle attività del Centro, disponibile in formato cartaceo presso le sedi e in occasione degli eventi pubblici o scaricabile dal sito internet.

Principi	Indicatori di affidabilità	Standard CSVSN
Accoglienza	Livello di attenzione percepito dalle OdV	Non inferiore all'80%
Partecipazione	Numero di organizzazioni di volontariato coinvolte	Non inferiore all'80 % delle OdV richiedenti
Principi	Indicatori di efficacia/efficienza	Standard CSVSN
Qualità e adeguatezza	Grado di soddisfazione dei partecipanti	Non inferiore al 75%

2) Bando per la Fornitura di Servizi Tipografici

Il CSVSN pubblica il "Bando per la Fornitura di Servizi Tipografici" per la copertura delle spese stabilite dal bando, relative alla stampa di materiale tipografico di cui le OdV necessitano per pubblicizzare le proprie attività (locandine, manifesti, inviti, pieghevoli, brochure, ecc.). Le OdV, presentata la domanda secondo i criteri definiti nel bando, ricevono l'autorizzazione alla stampa che il CSVSN stesso commissiona ad aziende tipografiche convenzionate.

Destinatari

Organizzazioni di volontariato, iscritte e non iscritte al Registro regionale della L.R. 11/94;

Modalità di accesso

Il bando viene pubblicato entro la fine del mese di febbraio e inviato per posta elettronica a tutte le OdV della ex provincia di Bari iscritte e non iscritte al Registro regionale delle OdV e pubblicato nel programma generale delle attività. Il bando e la relativa modulistica sono disponibili sul sito del CSVSN www.csvbari.com.

Possono presentare progetti OdV iscritte e non iscritte al Registro regionale, purchè lo statuto rispetti i requisiti previsti dalla L. n. 266/91.

Le OdV interessate fruiscono del servizio con la presentazione della domanda compilata secondo i criteri previsti dal bando; dopo la verifica dei requisiti formali e sostanziali, si autorizza la stampa presso aziende tipografiche convenzionate. Le OdV devono poi recarsi presso la sede dell'azienda per il ritiro del materiale stampato.

Principi	Indicatori di affidabilità	Standard CSVSN
Partecipazione	Numero di organizzazioni di volontariato che presentano richiesta di fornitura	Almeno n. 45 OdV ogni anno
Trasparenza	Numero di reclami pervenuti per l'accesso al servizio	Non più di n. 3 reclami l'anno
Principi	Indicatori di efficacia/efficienza	Standard CSVSN
Tempestività	Tempo massimo per l'erogazione del servizio	Entro 15 giorni dalla richiesta
Qualità e adeguatezza	Grado di soddisfazione dei partecipanti Scelta dei fornitori sulla base del rapporto qualità/prezzo	Non inferiore al 75% Fornitori qualificati che operano da più di tre anni

3) Bando di Idee per la Promozione del Volontariato

Il CSVSN pubblica il “Bando di Idee per la Promozione del Volontariato” per la realizzazione di progetti da attuarsi a livello locale attraverso le iniziative delle OdV, e amministrati economicamente dal CSVSN, con l’obiettivo di promuovere la cultura della solidarietà e il valore della cittadinanza attiva.

Destinatari

Organizzazioni di volontariato, iscritte e non iscritte al Registro regionale della L.R. 11/94;

Modalità di accesso

Il bando viene pubblicato entro la fine del mese di febbraio e inviato per posta elettronica a tutte le OdV della ex provincia di Bari iscritte e non iscritte al Registro regionale delle OdV e pubblicato nel programma generale delle attività. Il bando e la relativa modulistica sono disponibili sul sito del CSVSN www.csvbari.com.

Possono presentare progetti OdV iscritte e non iscritte al Registro regionale, purchè lo statuto rispetti i requisiti previsti dalla L. n. 266/91.

I progetti sono esaminati da un’apposita commissione, che provvede a presentare al consiglio direttivo una graduatoria. A tutte le OdV è inviata una comunicazione scritta con l’indicazione dell’esito della valutazione del progetto. Le OdV vincitrici ricevono per posta la comunicazione dell’approvazione e le modalità di gestione dei progetti; la modulistica necessaria, invece, viene inviata tramite e-mail.

Tutti i progetti approvati sono pubblicati sul sito del CSVSN www.csvbari.com.

Principi	Indicatori di affidabilità	Standard CSVSN
Partecipazione	Numero di progetti approvati /numero di progetti presentati	Almeno 20 OdV vincitrici ogni anno
	Numero di partecipanti agli eventi programmati	Almeno il 75% dei partecipanti previsti
Trasparenza	Numero di reclami pervenuti per l'accesso al servizio	Non più di n. 3 reclami l'anno
Principi	Indicatori di efficacia/efficienza	Standard CSVSN
Tempestività	Tempo per l'erogazione del servizio	Rispetto della tempistica prevista dal bando
Qualità e adeguatezza	Grado di soddisfazione dei partecipanti	Non inferiore al 75%

4) Sportelli per il Volontariato

Presso gli Sportelli per il Volontariato si accolgono le richieste delle persone interessate a svolgere attività di volontariato e si incrociano con le richieste delle OdV in cerca di volontari: lo scambio di informazioni avviene effettuando una valutazione degli interessi e attitudini degli aspiranti volontari da un lato e delle necessità delle OdV dall'altro, per permettere il miglior inserimento possibile dei volontari nelle associazioni.

Lo Sportello offre alle persone che lo richiedano i contatti con le OdV in grado di intervenire in particolari situazioni problematiche; fornisce alle OdV informazioni sulle modalità di iscrizione al Registro regionale del volontariato ed effettua, se richiesto, il controllo sulla completezza della documentazione predisposta dall'associazione per avviare l'iscrizione, nonché informazioni sui servizi del Centro e aggiornamenti sui bandi pubblicati.

Gli Sportelli sono aperti presso i comuni di Spinazzola, Canosa di Puglia, Rutigliano, Putignano, Acquaviva delle Fonti, Palo del Colle e a Trani presso la provincia BAT-Assessorato ai servizi sociali, a seguito della stipula di un Protocollo d'Intesa e di una convenzione.

Sono stati istituiti Sportelli per il Volontariato anche presso le seguenti scuole: l'I.P.S.S.C.T. "R. Lotti" di Andria, il Liceo Scientifico "O. Tedone" di Ruvo di Puglia, l'I.S.A. di Corato, l'I.I.S.S. "Bianchi Dottula" di Bari. L'attività degli Sportelli nelle scuole ha lo scopo di promuovere la cultura della solidarietà e punta a coinvolgere gli studenti. Per i ragazzi interessati a prestare attività di volontariato si favorisce il loro inserimento in stage e tirocini presso le OdV e in collaborazione col CSVSN.

Lo Sportello per il Volontariato è presente anche presso l'Università di Bari per permettere agli studenti universitari di conoscere l'esperienza del volontariato e il valore della gratuità.

Destinatari

- Organizzazioni di volontariato, iscritte e non iscritte al Registro regionale della L.R. 11/94;
- studenti;
- scuole;
- università;
- cittadini.

Modalità di accesso

La persona interessata a svolgere l'attività di volontariato invia un'e-mail o contatta il responsabile dello sportello all'indirizzo promozione@csvbari.com; il responsabile dello sportello provvede, quindi, a fissare gli incontri tra l'aspirante volontario e le OdV individuate e li accompagna per tutto il periodo che va fino all'inserimento definitivo dei volontari.

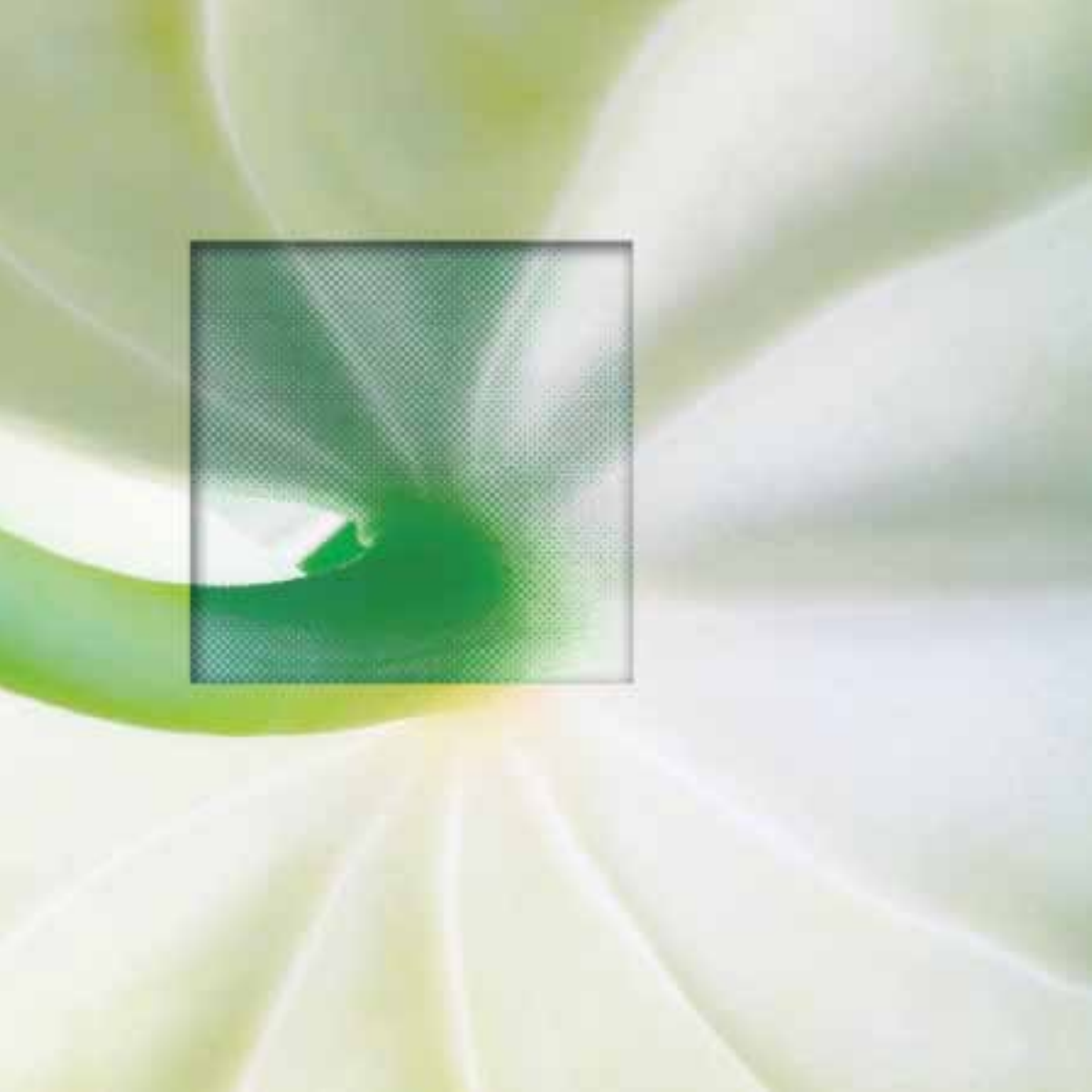
Gli annunci di domanda e offerta sono visionabili sul sito del CSVSN www.csvbari.com e pubblicati nella rivista mensile "nella Dimora".

Gli sportelli istituiti presso i Comuni sono aperti con cadenza quindicinale dalle ore 16,00 alle ore 18,30. Il calendario delle aperture è reso noto sul sito del Centro.

Gli sportelli presso le scuole e l'Università sono aperti nei giorni e negli orari concordati con il dirigente scolastico e con il Rettore ed è presente un operatore del Centro per fornire informazioni agli studenti e creare incontri tra studenti e OdV, favorendo l'avvio di eventuali esperienze di volontariato degli studenti presso le OdV. Il calendario viene pubblicato sul sito del CSVSN.

Gli Sportelli per il Volontariato sono presentati nel programma annuale delle attività del Centro, disponibile in formato cartaceo presso le sedi e in occasione degli eventi pubblici o scaricabile dal sito internet.

Principi	Indicatori di affidabilità	Standard CSVSN
Partecipazione	Numero di organizzazioni di volontariato che si rivolgono agli sportelli	Incremento del 5% l'anno
Trasparenza	Numero di reclami pervenuti per l'accesso al servizio	Non più di n.3 reclami l'anno
Accoglienza	Livello di attenzione percepito dall'utente	Non inferiore all'80%
Principi	Indicatori di efficacia/efficienza	Standard CSVSN
Tempestività	Tempo per l'erogazione del servizio	Risposta in tempo reale o al massimo entro tre giorni
Qualità e adeguatezza	Grado di soddisfazione dei partecipanti	Non inferiore al 75%



AREA FORMAZIONE

La formazione è un momento importante per le organizzazioni di volontariato perché serve a qualificare le capacità dei volontari e a rafforzarne le motivazioni ideali.

Le organizzazioni di volontariato devono poter contare non solo sull'impegno personale e sulla buona volontà dei volontari, ma anche su competenze qualificate e pertinenti. Per questo l'Area organizza e promuove corsi di formazione gratuiti per l'aggiornamento e l'ampliamento delle competenze che permettono la gestione e lo sviluppo dell'organizzazione.

Tipologia di Servizi

La formazione è divisa in:

1) Formazione Diretta

Il CSVSN realizza direttamente corsi di formazione aperti a tutti i volontari e aspiranti volontari delle organizzazioni operanti sul territorio della ex provincia di Bari; i corsi trattano argomenti di interesse comune a più ambiti d'intervento ed anche tematiche generali che coinvolgono tutte le OdV.

L'attività di formazione diretta nasce dalla rilevazione dei bisogni formativi delle OdV e si sviluppa con il confronto di docenti qualificati e con l'accompagnamento, per tutto il percorso formativo, di un tutor, figura indispensabile per accogliere le esigenze delle OdV durante i corsi.

Destinatari

- Organizzazioni di volontariato, iscritte e non iscritte al Registro regionale della L.R. 11/94;
- volontari;
- aspiranti volontari.

Modalità di accesso

Tutte le informazioni relative alle attività formative possono essere richieste telefonicamente alla segreteria dell'Area Formazione dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 15,30 alle ore 19,30, oppure consultando il sito del CSVSN www.csvbari.com o inviando una e-mail a formazione@csvbari.com.

Per partecipare alle attività di formazione diretta occorre compilare e inviare la scheda di iscrizione, almeno una settimana prima del corso, alla segreteria dell'Area Formazione all'indirizzo formazione@csvbari.com o al numero di fax 080/5669106, che provvede in seguito a confermare l'iscrizione. La modulistica è scaricabile dal sito del CSVSN www.csvbari.com.

Le attività di formazione sono presentate nel programma annuale delle attività del Centro, disponibile in formato cartaceo presso le sedi e in occasione degli eventi pubblici o scaricabile dal sito internet.

Principi	Indicatori di affidabilità	Standard CSVSN
Partecipazione	Numero di volontari frequentanti	75% degli iscritti previsti per ogni corso
Trasparenza	Numero di reclami pervenuti per l'accesso al servizio	Non più di n. 3 reclami l'anno
Accoglienza	Livello di attenzione percepito dall'utente	Non inferiore all'80%
Principi	Indicatori di efficacia/efficienza	Standard CSVSN
Qualità e adeguatezza	Grado di soddisfazione dei partecipanti	Non inferiore al 75%
Tempestività	Rispetto delle date previste dalla programmazione	Variazioni delle date non superiore al 15%

2) Formazione Indiretta

La formazione indiretta si realizza attraverso un “Bando di Formazione in Settori Specifici di intervento”, finalizzato a promuovere progetti di formazione ideati, progettati, organizzati direttamente dalle OdV della ex provincia di Bari e amministrati economicamente dal CSVSN, che integrino le tematiche affrontate dalla “formazione diretta” e garantiscano l’acquisizione e l’aggiornamento di competenze specifiche.

Destinatari

Organizzazioni di volontariato, iscritte e non iscritte al Registro regionale della L.R. 11/94;

Modalità di accesso

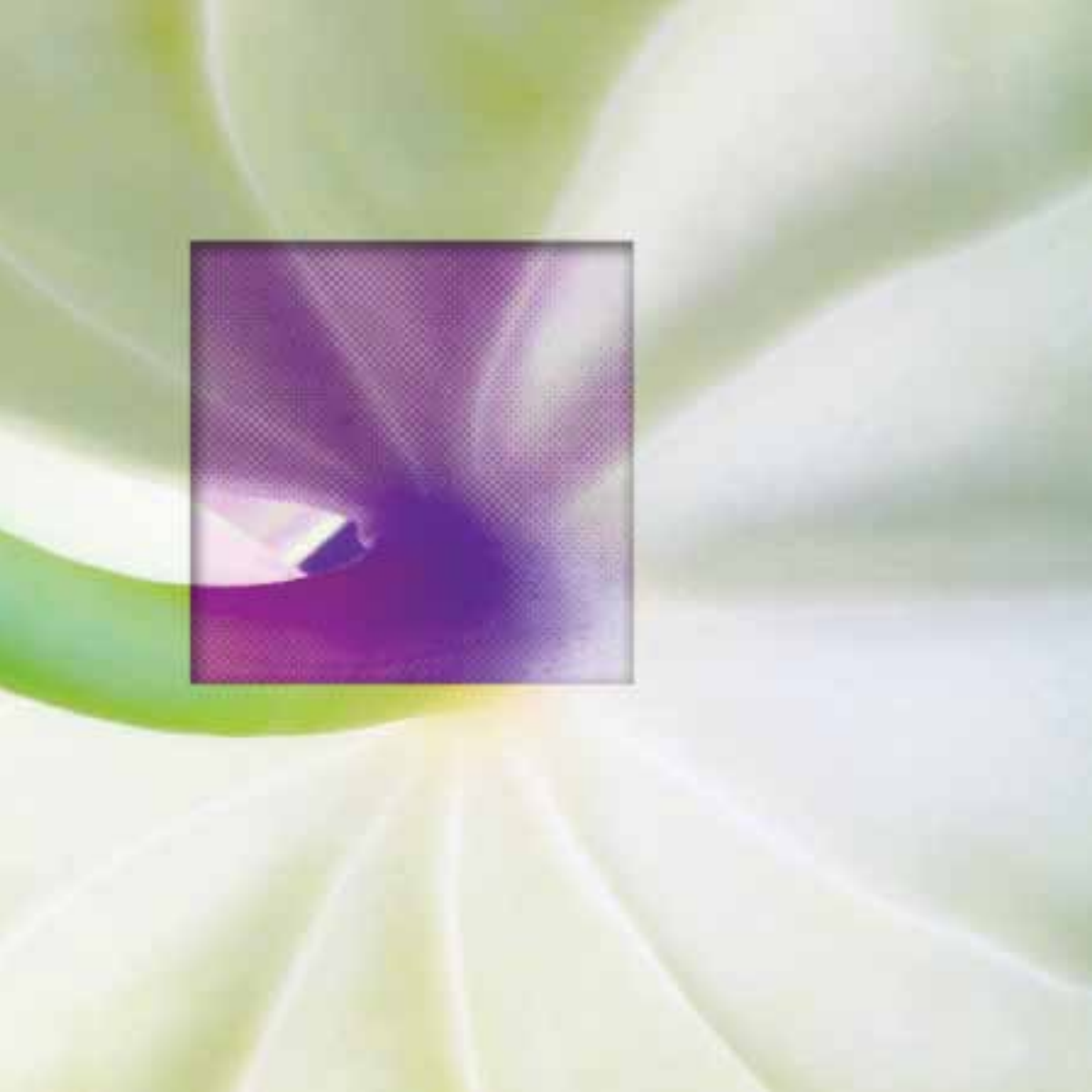
Il bando viene pubblicato entro la fine del mese di febbraio e inviato per posta elettronica a tutte le OdV della ex provincia di Bari e pubblicato nel programma generale delle attività. Il bando e la relativa modulistica sono disponibili sul sito del CSVSN www.csvbari.com.

Possono presentare progetti OdV iscritte e non iscritte al Registro regionale, purchè lo statuto rispetti i requisiti previsti dalla L. n. 266/91.

I progetti sono esaminati da un'apposita commissione, formata anche da esperti esterni di formazione, che provvede a presentare una graduatoria al Consiglio direttivo del Centro. A tutte le OdV è inviata una comunicazione scritta con l'indicazione dell'esito della valutazione del progetto. Le OdV vincitrici ricevono per posta la comunicazione dell'approvazione e le modalità di gestione dei progetti; la modulistica necessaria invece viene inviata via e-mail.

Tutti i progetti approvati sono pubblicati sul sito del CSVSN www.csvbari.com.

Principi	Indicatori di affidabilità	Standard CSVSN
Partecipazione	Numero di progetti approvati / numero di progetti presentati	Almeno 20 Odv vincitrici ogni anno
	Numero di frequentanti i corsi di formazione	Almeno il 75% degli iscritti
Trasparenza	Numero di reclami pervenuti per l'accesso al servizio	Non più di n.3 reclami l'anno
Principi	Indicatori di efficacia/efficienza	Standard CSVSN
Tempestività	Rispetto delle date previste dal bando	Variazioni delle date non superiore al 30%
Qualità e adeguatezza	Grado di soddisfazione dei partecipanti	Non inferiore al 75%



AREA COMUNICAZIONE

L'Area pubblicizza tutte le informazioni sui servizi offerti dal CSVSN; fornisce aggiornamenti alle OdV, promuovendo spazi di confronto e favorendo il flusso di informazioni sulle loro attività. Inoltre, contribuisce a creare, diffondere e consolidare un'immagine e una comunicazione del CSVSN e delle OdV coordinata, chiara e accattivante, per favorirne la conoscenza presso gli Enti e la società civile.

Tipologia di Servizi

Il servizio è realizzato grazie all'uso di strumenti informativi messi a disposizione delle OdV quali:

- la rivista mensile "nella Dimora", un luogo di informazione, di dibattito e di conoscenza; permette alle OdV di avere visibilità attraverso la pubblicazione di articoli sulle attività da esse messe in campo, apre spazi di confronto e di approfondimento su temi di attualità;
- la newsletter settimanale "Corrispondenze" fornisce informazioni utili in tempi brevi ed è uno strumento ideato per la circolazione di notizie inviate dalle OdV e per le informazioni su bandi, eventi e novità legislative;
- il sito www.csvbari.com è uno spazio virtuale del CSVSN, attraverso il quale è possibile acquisire informazioni, con la ricerca attiva, iscriversi alla newsletter, consultare e scaricare la rassegna stampa, consultare l'archivio delle pubblicazioni curate dal Centro in formato digitale; contiene, inoltre, link di interesse per le OdV;

- la collana editoriale “Opera” suddivisa in due Serie rispettivamente intitolate “Studi e Ricerche” e “Strumenti del Volontariato” per raccogliere e presentare i risultati di analisi e studi su temi relativi al mondo del volontariato, nonché documenti, atti di convegni, approfondimenti tecnico-pratici che siano di uso comune per le OdV, utili per meglio realizzare le attività. Le pubblicazioni sono realizzate in collaborazione con l'Area Consulenza e l'Area Progetto, Ricerca e Qualità;
- comunicati stampa e rassegna stampa locale curata dall'ufficio stampa del Centro.

Destinatari

- Organizzazioni di volontariato, iscritte e non iscritte al Registro regionale della L.R. 11/94;
- volontari;
- aspiranti volontari;
- organizzazioni del Terzo Settore;
- enti pubblici e privati;
- cittadini.

Modalità di accesso

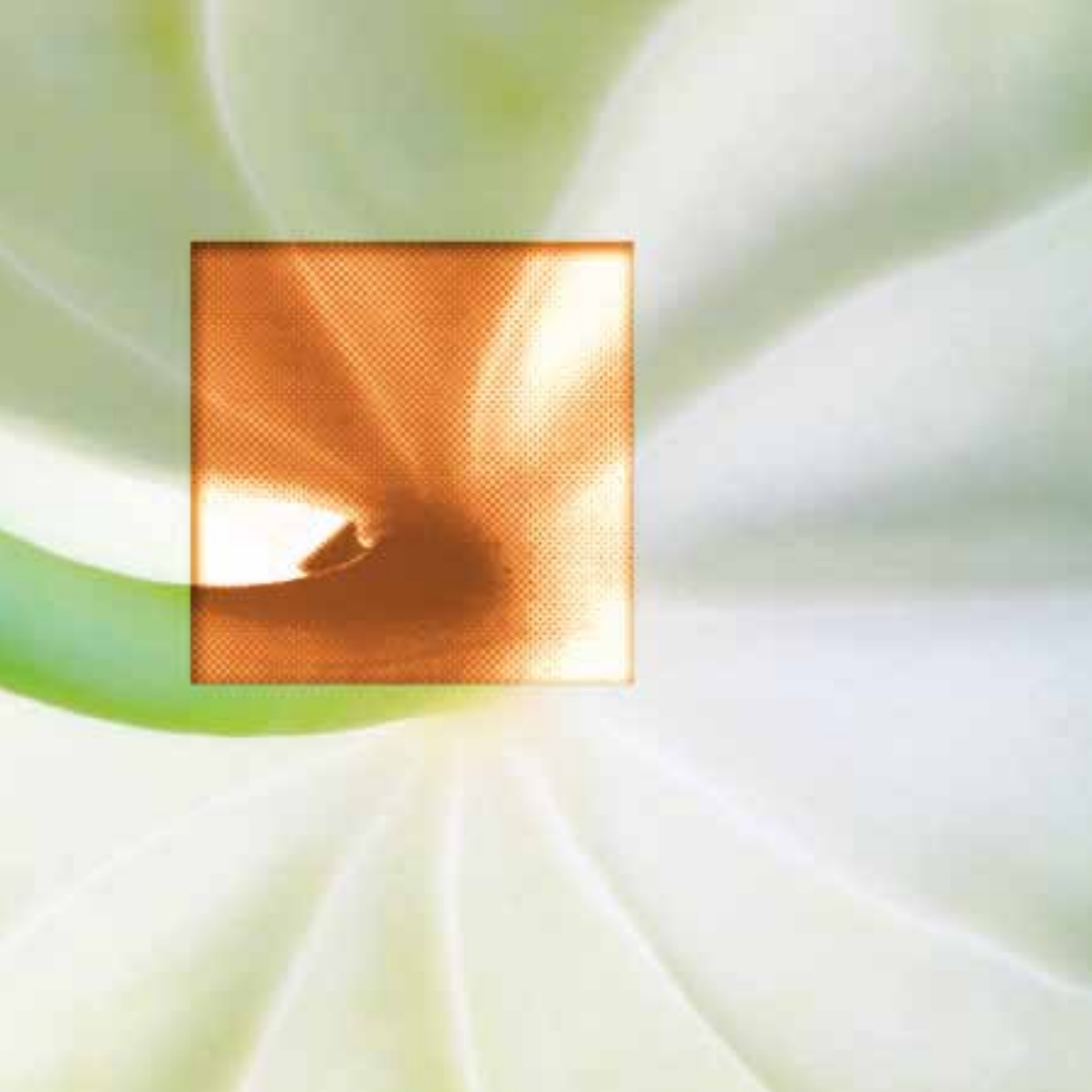
La rivista mensile “nella Dimora” in versione cartacea viene inviata a circa 4.000 indirizzi di posta ed è disponibile in occasione degli eventi pubblici organizzati dal CSVSN. È inoltre scaricabile dal sito del Centro.

La newsletter “Corrispondenze” è inviata in formato elettronico a tutte le OdV e a tutti gli utenti che chiedono di riceverla per un totale di 4.700 indirizzi e-mail.

Le OdV che desiderano pubblicare informazioni e comunicati stampa o segnalare notizie ed eventi, possono inoltrare le loro richieste contattando la segreteria dell'Area dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 15,30 alle ore

19,30, oppure inviando una e-mail all'indirizzo comunicazione@csvbari.com entro il mercoledì della settimana precedente l'invio della newsletter.

Principi	Indicatori di affidabilità	Standard CSVSN
Trasparenza	Numero di reclami pervenuti per l'accesso al servizio	Non più di n.3 reclami l'anno
Principi	Indicatori di efficacia/efficienza	Standard CSVSN
Tempestività	Aggiornamento periodico del sito	In tempo reale
	invio newsletter	settimanalmente
	rivista	mensilmente
Qualità e adeguatezza	Aggiornamento degli indirizzi	Tempestivo
	Grado di soddisfazione dei partecipanti	Non inferiore al 75%
Accessibilità	Reperibilità materiali informativi	100%



AREA CONSULENZA

L'Area privilegia il contatto diretto con le organizzazioni di volontariato nell'offrire aggiornamenti sulle novità legislative, risposte immediate a dubbi e domande su tutti gli ambiti di gestione delle organizzazioni di volontariato, le accompagna e le sostiene in un percorso di sviluppo e consolidamento.

Tipologia di Servizi

1) Consulenze per le OdV

Le consulenze sono raggruppate per aree tematiche così come vengono descritte in seguito.

È attivo, inoltre, un servizio di consulenza per l'iscrizione al Registro regionale delle OdV e per le modifiche statutarie.

Tutte le consulenze per le OdV sono gratuite e riguardano in particolare i seguenti ambiti:

Amministrativa, contabile e fiscale in materia di:

- iscrizione ai registri;
- comunicazioni e dichiarazioni obbligatorie;
- tenuta documenti e scritture contabili;
- assoggettabilità delle attività delle OdV alla normativa e alla imponibilità fiscale e alla fiscalità locale;
- gestione contabile;

- agevolazioni fiscali;
- redazione del bilancio.

Legale in materia di:

- autonomia patrimoniale e personalità giuridica;
- sede e rappresentante legale;
- organo direttivo;
- normativa di riferimento;
- normativa su aspetti gestionali ordinari (responsabilità personali e patrimoniali del legale rappresentante, privacy, assicurazioni);
- problematiche legali connesse a costituzione, trasformazione e scioglimento delle OdV;
- problematiche legali connesse a rapporti con terzi, partecipazione a gare di appalto, modalità di convenzioni con Enti, contenziosi;
- contrattualistica.

Immagine Coordinata e Grafica in materia di:

- aiuto nella progettazione di materiale istituzionale e promozionale di attività ed eventi organizzati dalle OdV;
- educazione ad una maggiore autonomia nella gestione dei meccanismi della comunicazione.

Organizzazione, Gestione, Sviluppo e Consolidamento delle OdV in materia di:

- ottimizzazione delle risorse economiche e di volontariato nella gestione organizzativa, logistica e dei servizi;
- assetto istituzionale dell'OdV (statuto, regolamento, organi di controllo, organi societari);
- costituzione di nuove OdV;
- adeguamento alla normativa in vigore o a mutate esigenze organizzative dell'OdV.

Progetti finanziabili da Enti Pubblici italiani, da Enti privati o dall'Unione Europea in materia di:

- informazioni su bandi di gara e avvisi pubblici per la realizzazione di progetti e attività;
- analisi del territorio, benchmarking e studi di fattibilità per l'individuazione di progetti e servizi;
- redazione di progetti;
- servizi di affiancamento per l'avvio di progetti e servizi operativi.

Assicurazione e Sicurezza:

- informazioni sulle normative vigenti in materia di obblighi in campo assicurativo e della sicurezza sui luoghi di lavoro. Il CSVSN ha stipulato convenzioni con compagnie assicurative e un consulente del lavoro a prezzi contenuti.

Fund raising:

- fornisce indicazioni sugli strumenti, le tecniche e le metodologie per il reperimento di risorse finanziarie che garantiscano nel tempo la sostenibilità dell'organizzazione.

Organizzazione di eventi:

- fornisce indicazioni sulla progettazione di attività, convegni ed eventi, autofinanziati ed organizzati dalle OdV.

Organizzazione e Gestione dei progetti:

- fornisce informazioni sull'organizzazione degli strumenti per la gestione delle risorse economiche, per monitorare e valutare le attività, per attuare strategie di miglioramento.

2) Seminari e convegni

Periodicamente vengono organizzati seminari e convegni su temi specialistici e d'approfondimento tenuti da relatori esperti, sempre diversi, e prevalentemente esterni, in modo da offrire nuove occasioni di conoscenza e confronto.

Destinatari

- Organizzazioni di volontariato, iscritte e non iscritte al Registro regionale della L.R. 11/94;
- volontari;
- aspiranti volontari;
- enti e soggetti interessati al volontariato.

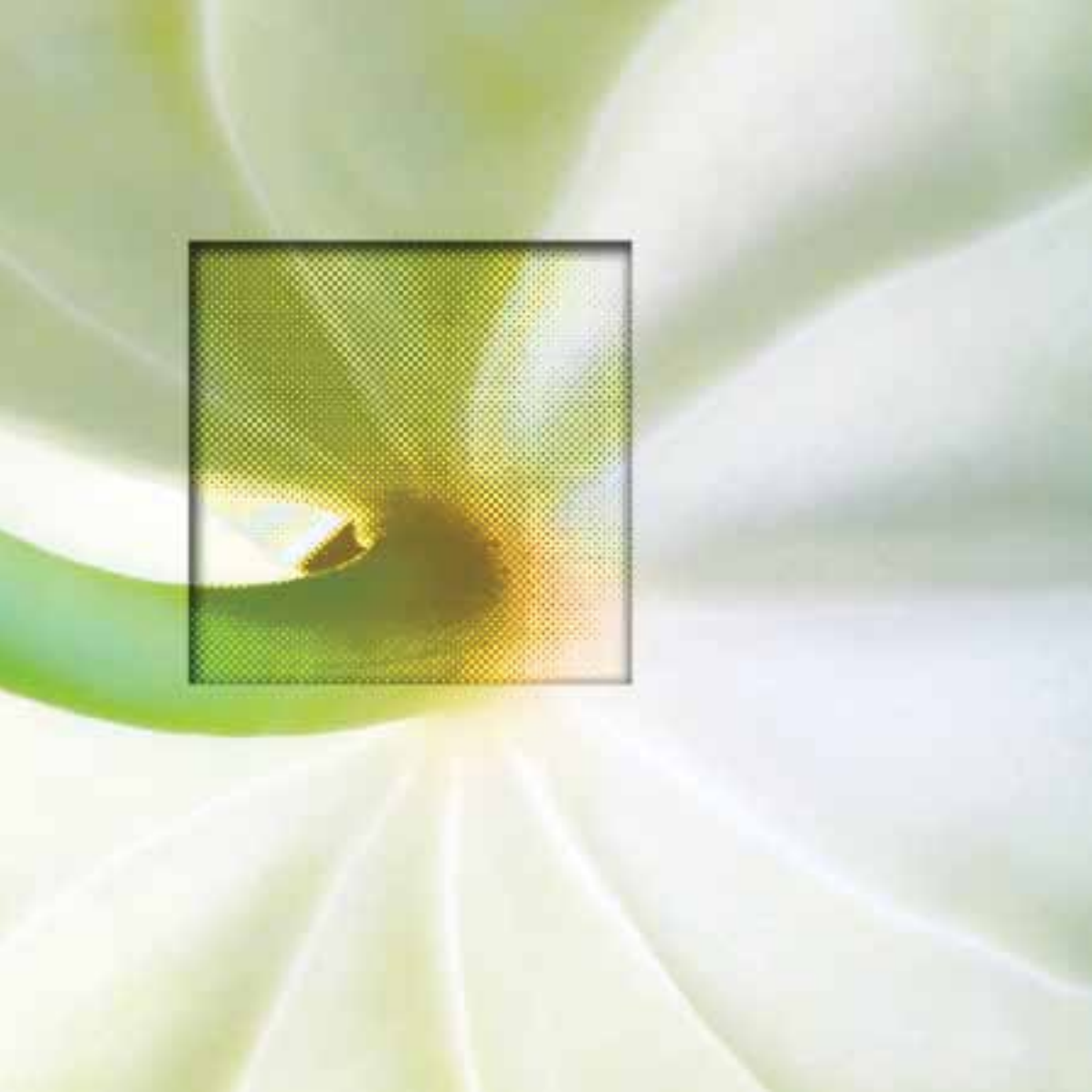
Modalità di accesso

Le consulenze possono essere richieste per porre quesiti, ottenere informazioni e supporto sui diversi ambiti dei servizi offerti:

- mediante gli sportelli territoriali;
- contattando telefonicamente la segreteria dell'Area presso la sede centrale o le segreterie territoriali presso cui si desidera ottenere la consulenza dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 15,30 alle ore 19,30;
- consultando il sito del CSVSN www.csvbari.com;
- inviando una e-mail a consulenza@csvbari.com.

Le attività di consulenza sono presentate nel programma annuale delle attività del Centro, disponibile in formato cartaceo presso le sedi e in occasione degli eventi pubblici o scaricabile dal sito internet.

Principi	Indicatori di affidabilità	Standard CSVSN
Partecipazione	Numero di OdV richiedenti il servizio	Almeno il 5% in più dell'anno precedente
	Numero di partecipanti ai seminari e convegni	Ogni convegno o seminario prevede almeno un minimo di 70 partecipanti
Trasparenza	Numero di reclami pervenuti per l'accesso al servizio	Non più di n. 3 reclami l'anno
Accoglienza	Livello di attenzione percepito dall'utente	Non inferiore all'80%
Equità	Organizzazioni coinvolte	A tutte le OdV è garantita la possibilità di partecipare ai seminari o ai convegni
Principi	Indicatori di efficacia/efficienza	Standard CSVSN
Tempestività	Rispetto delle date previste per l'erogazione del servizio	Variazioni non superiore al 30%
Qualità e adeguatezza	Grado di soddisfazione dei partecipanti	Non inferiore al 75%
	Presenza di relatori esperti	Relatori con esperienza pluriennale e competenze specialistiche



AREA PROGETTO, RICERCA E QUALITÀ

L'Area garantisce l'efficacia delle azioni del CSVSN attraverso la rilevazione e l'analisi dei bisogni espressi dalle OdV; fornisce gli input utili al miglioramento della qualità dei servizi erogati e ne verifica successivamente, con un'attività di monitoraggio, la reale soddisfazione da parte degli utenti; mette a disposizione delle OdV materiale d'approfondimento e di ricerca su temi inerenti al volontariato e al Terzo settore.

Tipologia di Servizi

- Banca dati per la raccolta dei dati quantitativi relativi alle OdV e le attività svolte da ogni area del Centro attraverso un costante monitoraggio;
- Ricerca e approfondimento su temi del mondo del volontariato;
- Biblioteca – emeroteca che raccoglie e mette a disposizione delle OdV e degli utenti, libri, periodici e monografie consultabili.

Destinatari

- Organizzazioni di volontariato, iscritte e non iscritte al Registro regionale della L.R. 11/94;
- volontari;
- aspiranti volontari;
- organizzazioni del Terzo Settore;
- studenti e ricercatori;
- cittadini.

Modalità di accesso

Le OdV e gli utenti che desiderano usufruire dei servizi possono inoltrare richiesta contattando la segreteria dell'Area dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 15,30 alle ore 19,30, oppure inviando una e-mail a prq@csvbari.com.

I servizi dell'Area PRQ sono presentati nel programma annuale delle attività del Centro, disponibile in formato cartaceo presso le sedi e in occasione degli eventi pubblici o scaricabile dal sito internet.

Principi	Indicatori di affidabilità	Standard CSVSN
Accoglienza	Livello di attenzione percepito dall'utente	Non inferiore all'80%
Trasparenza	Numero di reclami pervenuti per l'accesso al servizio	Non più di n. 3 reclami l'anno
Principi	Indicatori di efficacia/efficienza	Standard CSVSN
Tempestività	Aggiornamento periodico dei dati	Ogni settimana
Qualità e adeguatezza	Aggiornamento degli indirizzi	Tempestivo
	Grado di soddisfazione dei partecipanti	Non inferiore al 75%
Accessibilità	Numero di consultazioni	Almeno il 5% in più dell'anno precedente

L'Area PRQ cura, inoltre, la **Logistica**.

Per favorire lo svolgimento delle attività delle OdV e dei volontari, il CSVSN mette a disposizione gratuitamente spazi della propria sede e strumentazioni, consentendo anche il prestito in comodato d'uso.

Il CSVSN provvede ad aggiornare costantemente il materiale a disposizione in funzione di specifiche e motivate richieste delle OdV.

Tipologia di Servizi

Il CSVSN mette a disposizione delle OdV servizi di base e in comodato d'uso gratuito:

• Strumentazioni

- n. 3 notebook;
- n. 2 videoproiettori;
- n. 2 lavagne luminose;
- n. 2 lavagne a fogli mobili;
- n. 6 totem in cartone rigido plastificato;
- n. 6 cavalletti;
- n.1 una radio stereo portatile con lettore CD-mp3;
- n. 2 microfoni ad archetto (escluso gli amplificatori).

• Spazi della propria sede e degli sportelli operativi

- sala per attività di segreteria con a disposizione computer, telefono e fax;
- sala riunioni con capienza di 40 persone.

- **Servizio di domiciliazione.**
- **Concessione in uso del manichino “Resusci Anne” e dei relativi accessori.**

Presso le strutture, inoltre, è possibile utilizzare:

- stampante e fotocopiatrice;
- rilegatore a caldo;
- taglierina;

Destinatari

Organizzazioni di volontariato, iscritte e non iscritte al Registro regionale della L.R. 11/94;

Modalità di accesso

È necessario fare richiesta di prenotazione della strumentazione alla segreteria dell'Area PRQ per la sede centrale di Bari e alle segreterie delle sedi degli Sportelli Operativi di Andria e Monopoli. Le richieste si possono effettuare telefonicamente o tramite e-mail: prq@csvbari.com (sede di Bari), delegazionebarinord@csvbari.com (Sportello Operativo di Andria), sportellomonopoli@csvbari.com (Sportello Operativo di Monopoli).

Ogni OdV richiedente il servizio di fotocopie ha diritto a stampare non più di 5.000 copie nel corso dell'intero anno.

Anche i servizi della Logistica sono presentati nel programma annuale delle attività del Centro, disponibile in formato cartaceo presso le sedi e in occasione degli eventi pubblici o scaricabile dal sito internet.

Principi	Indicatori di affidabilità	Standard CSVSN
Accoglienza	Livello di attenzione percepito dall'utente	Non inferiore all'80%
Trasparenza	Numero di reclami pervenuti per l'accesso al servizio	Non più di n.3 reclami l'anno
Principi	Indicatori di efficacia/efficienza	Standard CSVSN
Tempestività	Tempo che intercorre tra la richiesta e la risposta	Massimo entro 7 giorni
Qualità e adeguatezza	Grado di soddisfazione dei partecipanti	Non inferiore al 75%
Accessibilità	Reperibilità dei materiali e disponibilità degli spazi	100% per le OdV in base alla prenotazione



CENTRO DI SERVIZIO AL VOLONTARIATO "SAN NICOLA"

Via Vitantonio di Cagno, 30 – 70124 Bari
080.5640817 080.5648857 fax 080.5669106
e-mail info@csvbari.com
www.csvbari.com

SPORTELLO OPERATIVO ANDRIA

Via Piave, 79 – 76123 Andria
0883.591751 fax 0883.296340
e-mail delegazionebarinord@csvbari.com

SPORTELLO OPERATIVO MONOPOLI

Via Roma, 15 – 70043 Monopoli
080.4136357 fax 4135411
e-mail sportellomonopoli@csvbari.com

Sportelli per il Volontariato

Presso Comune di RUTIGLIANO

1° e 3° martedì di ogni mese
dalle 16,00 alle 18,30
Piazza Umberto I

Presso Comune di SPINAZZOLA

1° e 3° martedì di ogni mese
dalle 16,00 alle 18,30
Piazza Cesare Battisti, 3
Tel: 0883/681405

Presso Comune di CANOSA DI PUGLIA

2° e 4° giovedì di ogni mese
dalle 16,30 alle 18,30
P.zza Martiri XXIII Maggio, 19
Tel: 0883/610260

Presso Comune di PUTIGNANO

1° e 3° giovedì di ogni mese
dalle 16,00 alle 18,30
Via Roma, 8
Tel: 080/4056248

Presso Comune di PALO DEL COLLE

1° e 3° martedì di ogni mese
dalle 16,00 alle 18,00
Via Umberto I, 56 – presso Sala Convegni

Presso Comune di ACQUAVIVA DELLE FONTI

2° e 4° martedì di ogni mese
dalle 16,00 alle 18,30
P.zza Garibaldi presso la Biblioteca
comunale

Presso Provincia Barletta-Andria-Trani

1° e 3° martedì di ogni mese
dalle 16,00 alle 18,00
presso Assessorato alle politiche sociali
Viale De Gemmis, 42 – Trani

Presso Università degli Studi di Bari

1° e 3° mercoledì di ogni mese
dalle 9,30 alle 13,00
Via Crisanzio, Palazzo Ateneo
presso Ufficio Disabilità

Sportelli presso Istituti Scolastici

Presso Liceo Scientifico “O. Tedone” di RUVO DI PUGLIA

2° e 4° venerdì del mese

dalle 10,00 alle 12,00

Via Alessandro Volta, 13

Presso Istituto Professionale per i servizi commerciali e turistico “R. Lotti” di ANDRIA

1° e 3° lunedì di ogni mese

dalle 10,00 alle 12,00

Via Cinzio Violante, 1

Presso Istituto Statale d'Arte di CORATO

1° e 3° mercoledì di ogni mese

dalle 10,00 alle 12,00

Via Teano

Presso Liceo delle Scienze Umane e Linguistico “Bianchi Dottula” di BARI

1° e 3° lunedì di ogni mese

dalle 10,00 alle 12,00

Corso Mazzini, 114

Regolamento di Tutela

Art. 1

Le Organizzazioni di volontariato e/o i singoli volontari possono presentare osservazioni e segnalazioni, per atti, comportamenti, esigenze, disservizi che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di servizi erogati dal CSVSN, utili per conoscere e capire problemi esistenti e prevedere possibili interventi di miglioramento del servizio erogato.

Art. 2

La segnalazione può essere presentata:

- a) direttamente alla segreteria, fornendo la proprie osservazioni oralmente, che provvederà a compilare l'apposito modulo per le segnalazioni da inviare al direttore del CSVSN;
- b) in forma scritta, utilizzando l'apposito modulo, da inviare a mezzo posta, fax o e-mail alla segreteria.

Non vengono prese in considerazione le segnalazioni anonime.

Art. 3

Le segnalazioni devono essere presentate, secondo le modalità indicate all'art. 2, entro 15 giorni da quando l'interessato ha avuto conoscenza del fatto contestato.

Art. 4

La Direzione provvede a dare risposta immediata alle segnalazioni che si presentano di rapida risoluzione. Negli altri casi avvia una verifica interna e trasmette con immediatezza il reclamo al responsabile di Area interessato affinché questi possa

valutare la segnalazione pervenuta e possa adottare le eventuali misure necessarie per evitare la persistenza del disservizio lamentato.

Il responsabile di Area, entro dieci giorni, deve fornire alla Direzione le informazioni necessarie per comunicare una risposta appropriata.

L'OdV e/o il volontario segnalante sono informati dell'esito dell'accertamento effettuato entro trenta giorni dalla data di presentazione della segnalazione.

Le segnalazioni, che non trovano immediata soluzione, sono trasmessi dalla Direzione al Consiglio Direttivo del CSVSN, entro trenta giorni dal ricevimento.

Art. 5

Alla Direzione sono attribuite le seguenti funzioni:

- ricevere osservazioni e segnalazioni presentati dai soggetti di cui all'art. 1;
- predisporre l'attività istruttoria e provvedere a dare tempestiva risposta all'utente per le segnalazioni di più agevole soluzione;
- curare l'istruttoria e fornire il necessario parere per la definizione dei casi di evidente complessità, seguendo le procedure indicate all'art. 4;
- fornire alle OdV e ai volontari tutte le informazioni e quanto necessario per garantire la tutela dei diritti ad essi riconosciuti dalla vigente normativa;
- predisporre la lettera di risposta alle OdV e ai volontari.

Art. 6

Tutti i reclami saranno trattati con la massima attenzione e discrezione in conformità al D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. sulla tutela della privacy.

Modulo per segnalazioni/suggerimenti

Con questa scheda il CSVSN intende offrire agli utenti un mezzo di comunicazione per poter avanzare proposte, suggerimenti o segnalare un eventuale disservizio. È uno strumento che partecipa alla politica della qualità, consentendo di migliorare i servizi offerti dal CSVSN. La scheda può essere consegnata allo sportello, inviata via fax e scaricata da internet per l'invio tramite posta elettronica.

Cognome _____ Nome _____
tel. _____ email _____

Associazione o Ente di Appartenenza

Tipo di segnalazione:

- segnalazione problema
- reclamo
- suggerimento

Oggetto della segnalazione:

Il CSVSN opererà una verifica riguardo la situazione segnalata e dove se ne ravvisassero le esigenze adotterà i provvedimenti opportuni.

Il modulo, una volta compilato va recapitato a mezzo:
fax al n° 080.5669106;
posta elettronica all'indirizzo info@csvbari.com;
consegnato a mano c/o gli sportelli del CSVSN.

Si informa che, ai sensi del D. Lgs. 196/2003, i dati personali verranno trattati esclusivamente all'interno del CSVSN. Il trattamento avverrà utilizzando supporti cartacei ed informatici idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza.

Titolare del trattamento è il legale rappresentante del CSVSN – responsabile del trattamento è il Direttore del Centro che risponderà ad ogni richiesta formulata ai sensi dell'art. 7 del D. Lgs. 196/2003.

Data _____

Firma
