



Centro Servizi al Volontariato
dei Due Mari

Carta dei Servizi



PREMESSA

La Carta dei Servizi del *Centro di Servizio al Volontariato dei Due Mari* descrive le attività ed i servizi a cui in qualsiasi momento, nel corso dell'anno, possono accedere tutte le organizzazioni di volontariato.

Nella Carta dei Servizi, accanto ai principi di riferimento vengono descritti gli standard dei servizi resi nonché le procedure d'accesso agli stessi.

È opportuno prendere visione della Carta dei Servizi prima di qualsivoglia richiesta.

DISPONIBILITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta è presente all'interno del sito www.csvrc.it.

Copia della Carta dei Servizi è consultabile e ritirabile presso tutte le sedi operative.

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

CHI SIAMO

Il CSV *dei Due Mari* è un'associazione di associazioni di volontariato ed organismi di terzo settore costituita da circa 97 organizzazioni aventi sede in tutta la provincia di Reggio Calabria.

È un'associazione senza fini di lucro che si ispira a principi di carattere solidaristico e democratico ed ha lo scopo di promuovere, sostenere e sviluppare il volontariato e le organizzazioni di volontariato.

L'associazione ha mosso i suoi primi passi nell'anno 2002 e da maggio 2004 ha avuto mandato per la gestione del Centro di Servizi per il Volontariato istituito per la provincia di Reggio Calabria

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Il CSV *dei Due Mari* si riconosce pienamente nella Carta dei Valori del Volontariato e nella progettazione, organizzazione ed erogazione dei servizi, assume, quali principi di riferimento, quelli dell'eguaglianza ed imparzialità, della partecipazione, della trasparenza, della cortesia e disponibilità, nonché risponde ai principi di efficacia ed efficienza delle prestazioni rese.

Uguaglianza e imparzialità

Il CSV *dei Due Mari* eroga i propri servizi secondo criteri obiettivi, giusti ed imparziali senza preferenze e discriminazioni.

Trasparenza

Il CSV *dei Due Mari* si impegna a promuovere il rispetto dei criteri e delle regole anche attraverso una costante azione di semplificazione che renda quelle stesse regole facilmente conoscibili e comprensibili da tutti gli interessati.

Partecipazione

Il CSV *dei Due Mari* si impegna a programmare le proprie attività a partire dalle esigenze e dai fabbisogni espressi dalle organizzazioni di volontariato anche raccogliendo suggerimenti e proposte su come migliorare i servizi.

Cortesia e disponibilità

I rapporti del CSV *dei Due Mari* sono improntati al rispetto ed alla cortesia. Tutti gli operatori sono a disposizione per soddisfare le esigenze delle organizzazioni di volontariato ponendo la massima attenzione alla realizzazione delle richieste pervenute, nonché assistono e agevolano gli interessati nell'adempimento di eventuali obblighi.

Efficienza ed efficacia

Il CSV *dei Due Mari* si pone l'obiettivo di garantire una risposta tempestiva, qualificata e competente alle esigenze dalle organizzazioni di volontariato, anche avvalendosi di strutture, personale e soluzioni esterne alla struttura organizzativa.

I SERVIZI

I Centri di Servizio al Volontariato, così come previsto dall'art. 4 della legge 266/91 (legge quadro sulle organizzazioni di volontariato), hanno lo scopo di sostenere e qualificare l'attività del volontariato.

A tal fine erogano le proprie prestazioni sotto forma di servizi a favore delle organizzazioni di volontariato.

I Centri di Servizio, poiché la legge non lo prevede, non possono erogare contributi o sussidi alle singole organizzazioni di volontariato.

Le modalità attraverso cui un Centro Servizi al Volontariato (d'ora in poi CSV) dovrà rispondere alla propria *mission* sono contenute nel Decreto Ministeriale 8 ottobre 1997 laddove viene definito che un CSV, in particolare, fra l'altro, deve:

- Approntare strumenti e iniziative per la crescita della cultura della solidarietà, la promozione di nuove iniziative di volontariato, e il rafforzamento di quelle esistenti;
- Offrire consulenza e assistenza qualificata nonché strumenti per la progettazione, l'avvio e la realizzazione di specifiche attività;
- Assumere iniziative di formazione e qualificazione nei confronti degli aderenti ad organizzazioni di volontariato;
- Offrire informazioni, notizie, documentazione e dati sulle attività di volontariato locale e nazionale.

L'ORGANIZZAZIONE

Il CSV *dei Due Mari* al fine di meglio rispondere al proprio mandato istituzionale si è strutturato nei seguenti settori:

Consulenza, Informazione-Promozione, Documentazione, Formazione.

CONSULENZA

La consulenza offerta dal CSV verte sostanzialmente su quattro ambiti:

Ambito Contabile e fiscale

Si potrà ottenere consulenza sugli aspetti inerenti:

- Il bilancio
- Gli adempimenti fiscali e amministrativi
- I libri contabili e scritture
- Gli adempimenti per il regime Onlus
- Gli adempimenti per il mantenimento dello stato di Onlus
- La possibilità di accesso a finanziamenti pubblici o privati
- La rendicontazione di progetti
- L'analisi dei costi
- L'assunzione e la gestione di personale dipendente

Ambito Giuridico-legale

Si potrà ottenere consulenza sugli aspetti inerenti:

- La normativa di settore e di interesse
- La verifica degli statuti anche in ordine ad iscrizioni a registri regionali e sub regionali
- Le problematiche assicurative
- Il contenzioso delle singole organizzazioni

- Il rispetto della normativa in materia di tutela della privacy
- Le convenzioni e le buone prassi per i rapporti con le istituzioni pubbliche

Ambito Progettuale

Si potrà ottenere consulenza su:

- Come redigere un progetto
- Come redigere la scheda economica di un progetto

Ambito Organizzativo

Si potrà ottenere consulenza su:

- Come organizzare un servizio secondo criteri di efficienza ed efficacia
- Certificazioni e accreditamenti

INFORMAZIONE – PROMOZIONE

Informazione

- Redazione di una newsletter per diffondere le informazioni fra le organizzazioni e fra queste e tutti i cittadini;
- Monitoraggio e circolazione via e-mail delle notizie, iniziative ed attività del volontariato e per il volontariato a livello locale, regionale e nazionale;
- Invio della rassegna stampa dei quotidiani locali;
- Servizio di ufficio stampa e di aiuto nell'organizzazione di conferenze stampa;
- Invio di comunicati stampa;
- Aggiornamento continuo della mappa provinciale delle organizzazioni di volontariato.

Promozione

- Consulenza per migliorare la comunicazione interna ed esterna delle associazioni;
- Consulenza sulle strategie di promozione delle singole organizzazioni;
- Consulenza sulle strategie di comunicazione per ottenere maggiore visibilità e promuovere l'immagine della singola associazione;
- Supporto e consulenza per la preparazione di depliant, volantini, inviti, brochure;
- Supporto e consulenza per la costruzione di un proprio sito internet da parte delle singole associazioni;
- Servizio di orientamento al volontariato;
- Promozione di incontri sulla cultura della solidarietà;
- Campagne di sensibilizzazione al volontariato.

DOCUMENTAZIONE

Il settore si occuperà di organizzare una biblioteca specializzata ed aperta al prestito ed alla consultazione di volumi, riviste e periodici, testi normativi, materiale documentario sulle attività e sulle aree di interesse delle organizzazioni di volontariato.

Inoltre si prevede:

- La costruzione di una banca-dati e di un indice del materiale, delle informazioni e della documentazione in possesso con possibilità di consultazione on-line;
- Il collegamento con altre banche-dati, in particolare degli altri Centri di Servizio nazionali, per la consultazione *on-line* e lo scambio di informazioni.

FORMAZIONE

Nel mese di dicembre di ogni anno, il settore predisporrà un piano annuale di formazione valido per l'anno solare immediatamente successivo. La programmazione si determinerà sulla scorta delle esigenze, delle richieste e dei feed-back provenienti dalle singole organizzazioni sia sul versante dei contenuti specifici, quanto su quello delle modalità organizzative, della conduzione, della frequenza, del luogo di realizzazione, ecc.

Sarà comunque possibile prevedere la:

- Organizzazione di corsi di informazione e formazione in materia legale, fiscale, amministrativa e contabile;
- Organizzazione di corsi di informazione e formazione in materia informatica e sull'uso degli strumenti e delle reti informatiche;
- Organizzazione di corsi di informazione e formazione relativamente agli aspetti gestionali e motivazionali degli organismi di volontariato;
- Organizzazione di corsi di informazione e formazione relativamente alle aree di intervento degli organismi di volontariato;
- Organizzazione di corsi di informazione e formazione relativamente ad alcune modalità di intervento particolarmente innovative.

Gli eventi formativi saranno programmati e gestiti sia direttamente dal CSV che in partnership con le singole organizzazioni mettendo in rete le tante competenze già esistenti ed operanti.

Il CSV, inoltre, potrà offrire consulenza e supporto nella costruzione di eventi pubblici (giornate di studio, convegni, seminari,) programmati delle singole

associazioni.

Accanto ai servizi che fanno riferimento ai sopracitati settori il CSV *dei Due Mari* offrirà alle organizzazioni che ne faranno richiesta, servizi diversi di supporto tecnico-logistico e che abbiamo raggruppato sotto la dizione di Servizi di Base.

SERVIZI DI BASE

Poiché i Centri di Servizio non possono erogare contributi o sussidi alle singole organizzazioni di volontariato, il CSV *dei Due Mari*, allora, ha scelto di mettere a disposizione delle associazioni le dotazioni in suo possesso.

Presso ciascuna sede del CSV, dunque, le associazioni potranno usufruire dei seguenti servizi:

- servizi di segreteria quali: servizio fax, utilizzo del telefono, utilizzo del computer e della stampante, navigazione internet;
- servizio fotocopie;
- utilizzo degli arredi in dotazione per manifestazioni (es. tavoli, sedie pieghevoli, arredi, gazebo, proiettori, ecc.);
- noleggio di strutture e di locali per manifestazioni che rivestano particolare significato e dimensione.

Il CSV, inoltre, intende promuovere delle convenzioni con operatori economici di vari settori (tipografico, assicurativo, informatico, ecc.) al fine di consentire alle singole associazioni la possibilità di poter acquistare alcuni servizi alle migliori condizioni di mercato nel rapporto qualità/prezzo.

ACCESSO AI SERVIZI

L'utilizzo dei servizi del CSV da parte delle organizzazioni di volontariato è subordinata alla presa visione ed accettazione di quanto contenuto nella presente Carta dei Servizi, nonché alla formale autorizzazione al trattamento dei dati sia personali che dell'organizzazione di appartenenza.

BENEFICIARI

Tutte le organizzazioni di volontariato operanti nel territorio della provincia di Reggio Calabria, indipendentemente dall'essere o meno iscritte al registro regionale del volontariato, hanno il diritto di richiedere al *Centro di Servizio dei Due Mari*, l'erogazione gratuita delle prestazioni di cui hanno necessità.

Il Centro di Servizio, in attuazione ai propri scopi istituzionali, deve dedicare i propri servizi alle organizzazioni di volontariato e, pertanto, può subordinare l'erogazione degli stessi alla verifica della sussistenza dei requisiti di legge da parte dell'organizzazione richiedente.

La valutazione di tali requisiti viene svolta dalla Direzione del Centro anche attraverso la richiesta di visione dello statuto dell'associazione o di altra documentazione utile.

Ad altre organizzazioni senza fini di lucro, Onlus, associazioni di promozione sociale, associazioni culturali, fondazioni non bancarie, consulte e comitati, cooperative sociali, sarà concessa l'opportunità di godere, gratuitamente ed esclusivamente, dei servizi informativi e di documentazione nella misura in cui la concessione di tali servizi non implicino per il CSV dei costi aggiuntivi.

MODALITÀ DI RICHIESTA

Tutti i servizi sono richiedibili:

- direttamente alla sede operativa ed agli sportelli periferici
- per contatto telefonico
- via fax
- tramite posta elettronica.

Di tutte le prestazioni richieste ed effettuate il Centro Servizi conserva documentazione scritta e pertanto, per alcune prestazioni si renderà necessaria la compilazione e/o la sottoscrizione di un modello di richiesta.

ACCESSO

Il Centro Servizi evaderà le richieste pervenute seguendo un ordine di prenotazione. Il personale addetto, all'atto della registrazione della richiesta, comunicherà i tempi previsti per la soddisfazione della stessa.

Le organizzazioni che non abbiano già richiesto altri servizi nell'arco degli ultimi dodici mesi avranno diritto di precedenza rispetto alle altre.

Attività consulenziale

Per le richieste di minore complessità gli operatori della sede centrale e degli sportelli provvedono direttamente ad assistere l'organizzazione richiedente.

Per tutte le problematiche che rendono necessario il ricorso al consulente viene stabilito un appuntamento. Il CSV può prestare assistenza e consulenza direttamente o mediante l'apporto di terzi.

La consulenza, di norma, avviene presso la sede ove è stata avanzata la richiesta e stabilita in rapporto agli orari di apertura dell'unità operativa.

La consulenza presso altra sede può essere ammessa solo in casi particolari e dietro formale autorizzazione. In questo caso, dunque, sarà necessario che l'associazione ne faccia formale e motivata richiesta. Questa sarà valutata dalla direzione del Centro e dal responsabile di settore ed entro 5 giorni il richiedente otterrà notizia motivata di accettazione o diniego.

Recepita la richiesta di consulenza, l'associazione riceverà una scheda per una migliore comprensione ed esplicitazione della richiesta. Al ricevimento della scheda compilata nelle sue parti, l'operatore del CSV fissa l'appuntamento con il consulente di riferimento.

Se la richiesta di consulenza verte su ambiti diversi si fisseranno appuntamenti diversificati.

È ammessa la consulenza on-line con la proposizione di quesiti tramite posta elettronica.

Anche nel caso in cui l'associazione non possa fissare, per proprie esigenze, un vero e proprio appuntamento, le sarà possibile interagire con il consulente anche tramite telefono, fax e posta elettronica.

Attività di documentazione

Il CSV *dei Due Mari* mette a disposizione di tutte le associazioni di volontariato tutta la documentazione in suo possesso (libri, riviste, ricerche, letteratura grigia, ecc.).

I titoli dei presenti nonché gli indici delle riviste saranno resi disponibili anche sul sito del centro.

Presso il CSV sarà possibile trovare, inoltre, documentazione di tipo normativo e fiscale, nonché documentazione di altre materie sociali di interesse per i destinatari.

Presso le sedi, inoltre, sarà possibile la consultazione di banche-dati convenzionate.

Accesso, consultazione e prestito di tutta la documentazione in carico al CSV sono resi possibili attraverso la sottoscrizione di una semplice richiesta scritta che è possibile compilare direttamente presso la sede.

È possibile, ma solo previo appuntamento, anche l'accompagnamento nella consultazione della documentazione in carico.

Attività di informazione-promozione

Il CSV cercherà di far circolare le informazioni da e per le singole organizzazioni di volontariato utilizzando quale strumento quello dell'invio tramite posta elettronica.

Attraverso questo mezzo troverà diffusione la *newsletter*: interamente curata dal CSV e strutturata in rubriche aperte a tutti. La *newsletter* sarà strumento di informazione e comunicazione e, dunque, non solo è auspicata la partecipazione delle singole associazioni, ma sarà opportunamente ricercata con l'invito a scrivere e produrre materiale.

Per accedere al servizio, le associazioni possono richiedere di essere inserite nella mailing-list dei destinatari e riceveranno la *newsletter* già dall'edizione immediatamente successiva alla richiesta.

Il CSV, inoltre, mette a disposizione, previo appuntamento, un servizio di ufficio stampa che supporti le associazioni nell'organizzazione di conferenze stampa e nella strutturazione di comunicati stampa..

Il settore, ancora, offre supporto e consulenza per la preparazione di siti internet, depliant, volantini, inviti, brochure, carta intestata, biglietti da visita, riviste, libretti ed ogni tipo di materiale utile ad una efficace presentazione verso l'esterno, nonché alla promozione delle attività dell'associazione.

Per le produzioni più semplici è possibile la stampa e la fotocopiatura delle produzioni nei limiti previsti dal successivo capitolo sui servizi di base.

La responsabilità dei contenuti e delle parti iconografiche delle produzioni editoriali resta a carico dell'associazione beneficiaria del servizio.

L'accesso al servizio è regolato per ordine di prenotazione.

Per quanto attiene all'attività di promozione del volontariato, presso le sedi del CSV sarà attivo un servizio di orientamento al volontariato. Il servizio accoglie la disponibilità dell'aspirante volontario e lo mette in collegamento con le varie associazioni che operano nel territorio.

Il CSV, inoltre, su input delle singole associazioni, è disponibile all'organizzazione, sui singoli territori, di eventi (incontri nelle scuole, percorsi di formazione e di orientamento, ecc.) volti alla promozione del volontariato, della sua cultura e dei suoi valori.

Attività di formazione

Nel mese di gennaio tutte le associazioni riceveranno il piano annuale di formazione valido per tutto l'anno solare in corso. È facoltà del CSV cambiare in qualsiasi momento la programmazione.

I cambiamenti intervenuti saranno tempestivamente segnalati e diffusi.

La programmazione si determinerà sulla scorta delle esigenze, delle richieste e dei feed-back provenienti dalle singole organizzazioni. A tal proposito tutte le associazioni riceveranno nel mese di ottobre apposita scheda al fine di offrire al CSV delle indicazioni sia sul versante dei fabbisogni formativi e dunque dei contenuti

specifici, quanto sul versante delle modalità organizzative, della conduzione, della frequenza, del luogo di realizzazione, ecc.

Le associazioni, singole o associate per aree di intervento, possono sempre proporre al settore del CSV la coprogettazione e corealizzazione di percorsi formativi, nonché possono richiedere consulenza e supporto per l'organizzazione di propri eventi.

I corsi gestiti direttamente o in partnership dal CSV sono sempre a numero chiuso.

Le prenotazioni si rendono sempre necessarie e verranno considerate secondo l'ordine temporale di arrivo. Per ogni evento verrà stabilito un termine di apertura e chiusura delle iscrizioni.

La prenotazione si effettua esclusivamente con l'invio tramite fax o posta elettronica della scheda di iscrizione relativa all'evento debitamente compilata.

Sarà possibile la partecipazione di due soggetti della medesima organizzazione solo ove non siano stati coperti tutti i posti disponibili.

Superato il numero massimo di iscritti previsti per il corso, le ulteriori richieste pervenute verranno iscritte in apposita lista di attesa. Ove si dovessero registrare dei ritiri si attingerà dalla lista d'attesa.

Coloro che iscritti ad un corso di formazione e siano impossibilitati a parteciparvi, devono dare alla segreteria immediata notizia della loro assenza.

Il corso si terrà solo in presenza di un numero minimo di partecipanti stabilito di volta in volta.

La partecipazione ai corsi sarà gratuita, così come la eventuale fornitura di materiali didattici.

Il CSV si riserva di richiedere un contributo ai partecipanti laddove siano previsti costi di vitto e/o alloggio.

Gli eventi formativi saranno programmati e gestiti sia direttamente dal CSV che in partnership con le singole organizzazioni mettendo in rete le tante competenze già esistenti ed operanti.

Il CSV, inoltre, potrà offrire, previo appuntamento, consulenza e supporto nella costruzione di eventi pubblici (giornate di studio, convegni, seminari,) programmati

delle singole associazioni, nonché il proprio supporto di segreteria per la gestione comune di pubbliche iniziative.

Servizi di base

Le organizzazioni di volontariato possono usufruire di tutti quei servizi raggruppati sotto la denominazione di “servizi di base” nel rispetto delle procedure e dei limiti posti dal Centro Servizi.

Va sempre sottoscritta espressa richiesta (in carta semplice o su apposito modulo a disposizione presso le sedi operative e scaricabile dal sito internet) sottoscritta da un rappresentante dell'associazione.

Per le fotocopie ogni associazione può usufruire di un massimo di 300 copie gratuite annue.

La richiesta di fotocopie, ove possibile, verrà soddisfatta in tempo reale. Le associazioni possono fotocopiare documenti, atti e lettere sia direttamente che tramite il supporto dell'operatore del CSV. Non sarà comunque possibile la riproduzione integrale di libri.

Per i fax viene fissato come limite massimo il numero di 30 spedizioni all'anno (max tre fogli per spedizione). Ciascuna richiesta, di norma, verrà soddisfatta in tempo reale.

Per la navigazione in internet viene offerta la possibilità di utilizzare un computer collegato alla rete e ad una stampante. Gli accessi, previa prenotazione, saranno possibili entro l'orario di apertura della sede.

Il CSV, concede gratuitamente in comodato d'uso, le attrezzature di cui è proprietario e di cui si è dotato anche in funzione del presente servizio.

Le associazioni, dunque, potranno ottenere in comodato, per lo svolgimento di proprie manifestazioni ed attività, l'uso di attrezzatura e di arredi come: tavoli, sedie, gazebo, lavagna luminosa, lavagna a fogli mobili, videocamera digitale, videoproiettore, impianto audio, ecc.

L'attrezzatura potrà essere richiesta attraverso apposito modulo sottoscritto esclusivamente dal rappresentante legale dell'associazione.

Modulo di richiesta ed elenco completo degli arredi e dell'attrezzatura, saranno disponibili on-line sul sito del CSV.

Nel modulo oltre, l'anagrafica dell'associazione, dovrà essere esplicitata l'attività nella quale sarà impiegata l'attrezzatura richiesta, le date di utilizzo, nonché la data di ritiro e di restituzione dell'attrezzatura. Il modulo, inoltre, conterrà espresso impegno dell'associazione a rispondere di eventuali danni che dovessero essere arrecati durante l'uso delle attrezzature.

È fatto obbligo alle associazioni la cura delle attrezzature concessa in comodato e, pertanto, l'associazione risponderà in solido anche di eventuali furti.

L'attrezzatura potrà essere data in concessione per un massimo di quattro giorni consecutivi a far data dalla consegna. Ciò al fine di poter soddisfare quante più richieste possibili. Per manifestazioni di grande interesse e che coinvolgono più associazioni, la direzione del CSV si riserva di prendere in considerazione la concessione per un arco temporale maggiore che, comunque, non potrà superare i dieci giorni di calendario.

L'obiettivo, comunque, sarà quella di soddisfare, quanto più possibile, tutte le richieste, cercando di far conciliare le esigenze di tutti in un'ottica di condivisione e flessibilità. Da questo punto di vista la restituzione dell'attrezzatura secondo gli impegni assunti non è solo un fatto di generica correttezza ma vuol dire tenere nel giusto conto e rispettare le esigenze delle altre associazioni.

Come per tutti i servizi del CSV evaderà le richieste pervenute seguendo un ordine di prenotazione.

Il calendario delle prenotazioni già effettuate sarà consultabile on-line sul sito del CSV, di modo che ciascuna organizzazione possa verificare in tempo reale la disponibilità dell'attrezzatura nelle date di eventuale interesse.

NEGATA RISPOSTA

Il CSV *dei Due Mari* si riserva di non erogare i propri servizi nel caso in cui:

- non siano rispettate le procedure ed i termini previsti dalla presente Carta dei Servizi;
- si reputi che l'associazione richiedente abbia attività o comportamenti contrastanti con le finalità del Centro Servizi e con le leggi vigenti;
- l'organizzazione richiedente assuma, attraverso i suoi rappresentanti, comportamenti non rispettosi degli operatori e dell'ente.

Le associazioni, su richiesta, hanno diritto di ricevere formale e motivato diniego.

Avverso la motivazione di diniego l'associazione potrà ricorrere all'ufficio di Presidenza del CSV.

ACCERTAMENTO E VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ

Per tutti i servizi erogati presso le sedi operative, verrà richiesto all'associazione, al termine di ogni accesso, la compilazione di un breve questionario per la rilevazione della qualità del servizio e del grado di soddisfazione dell'utente.

La scheda conterrà l'indicazione del tipo di servizio fruito, l'indicazione del grado di soddisfazione del beneficiario ed una sezione per eventuali commenti, proposte, suggerimenti.

La scheda verrà formulata in modo anonimo e verrà richiusa in busta bianca ed imbucata in apposita urna.

Mensilmente le schede redatte verranno aperte ed i dati aggregati, analizzati, comparati e, comunque, saranno utilizzati per le verifiche di qualità.

In qualsiasi momento gli utenti del CSV possono, nelle forme ritenute opportune, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, far pervenire reclami e rimostranze.

La direzione del CSV si impegna a dare immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni, le proposte o le doglianze da esso formulate.

Il CSV svolgerà apposite verifiche sulla qualità e efficacia dei servizi prestati anche effettuando, a campione, interviste con gli utenti, anche immediatamente dopo l'erogazione di un singolo servizio.

Annualmente vengono resi noti i risultati delle verifiche effettuate attraverso la redazione di apposita relazione che sarà resa disponibile sul sito del Centro Servizi.

Per migliorare la qualità dei servizi erogati e la capacità di comunicarli, siamo interessati a ricevere osservazioni sui contenuti di questa pubblicazione e sui servizi descritti, indicazioni su nuovi servizi che vorreste vedere realizzati, segnalazioni di miglioramento rispetto a quelli che sono stati utilizzati.

AGGIORNAMENTI ED INTEGRAZIONI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Al fine di rispondere in modo sempre più aderente alle reali esigenze degli organismi di volontariato, il CSV *dei Due Mari* si riserva di prevedere la programmazione, la strutturazione e l'erogazione di altri servizi, nonché la modifica delle modalità di utilizzo in vigore.

Attività e servizi verranno prontamente inseriti nella presente Carta dei Servizi unitamente alle modalità organizzative ed alle modalità di accesso previste.

Qualsiasi modifica comporterà l'aggiornamento della presente Carta dei Servizi e, pertanto, sulla Carta in vigore verrà sempre citata la data dell'ultima revisione.

APPENDICE

In virtù di quanto disposto dal nuovo Codice del Terzo Settore, art. 63 d. lgs 117/2017, i Centri di Servizio sono tenuti a utilizzare «le risorse del FUN loro conferite al fine di organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo per promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti del Terzo Settore, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, e con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato».

A tal fine, e in attesa che sia data completezza al Codice che necessita ancora dell'emanazione di alcuni Decreti attuativi, questo Centro di Servizio si riserva l'erogazione di servizi secondo quanto previsto nel sopracitato art. 63 del CTS, previa valutazione di compatibilità e di fattibilità.