



REGOLAMENTO DI ACCESSO

AI SERVIZI

E ALLE OPPORTUNITÀ



**CENTRO DI SERVIZIO
PER IL VOLONTARIATO
DI VERONA**

COMPETENZA E INNOVAZIONE
NEL TERZO SETTORE

Via Cantarane 24, 37129 Verona
presso ex Caserma Santa Marta
tel. 045 8011978 - fax 045 9273107
info@csv.verona.it - www.csv.verona.it



CSV Verona Federazione del Volontariato

CHI SIAMO



CENTRO DI SERVIZIO
PER IL VOLONTARIATO
DI VERONA
COMPETENZA E INNOVAZIONE
NEL TERZO SETTORE

La Federazione del Volontariato di Verona – Centro di Servizio per il Volontariato di Verona (CSV di Verona ODV) dal 1997 valorizza il **volontariato** come **strumento di cittadinanza attiva** e promuove la **crescita del Terzo settore**. Le azioni di sviluppo si concretizzano in informazione e sensibilizzazione, ricerca e documentazione, formazione e consulenza.

Attraverso servizi specifici sviluppa idee, realizza progetti, costruisce reti tra realtà del Terzo settore, enti pubblici, mondo profit e cittadini.

La Federazione del Volontariato di Verona – CSV di Verona ODV è costituita in forma di **Organizzazione di Volontariato** di secondo livello, iscritta dal 2003 nel Registro Regionale del Volontariato veneto. Dal 2010 ha personalità giuridica di diritto privato.

Riconfermati e rafforzati a livello nazionale dal Codice del Terzo settore (Decreto Legislativo 117 del 2017) i CSV sul territorio nazionale, e così quello di Verona, hanno il compito 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, [...] con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato [...]” (art. 63 DL 117/2017).

PRINCIPI

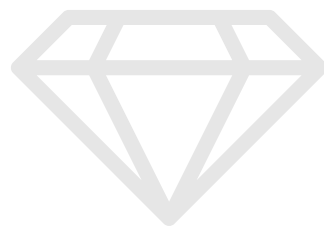
Il CSV eroga servizi nel rispetto dei principi sanciti dall'art. 63 comma 3 del Codice del Terzo settore:

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.

Il CSV di Verona si avvale di strumenti di *customer satisfaction* per varie aree di lavoro. Si impegna nella programmazione volta al miglioramento costante dei servizi. Cura la formazione e l'aggiornamento costante del personale e la selezione accurata dei collaboratori. A disposizione dei destinatari un sistema di segnalazione di suggerimenti e reclami.

b) principio di economicità: i servizi devono essere organizzati, gestiti ed erogati al minor costo possibile in relazione al principio di qualità.

Il CSV di Verona organizza e gestisce la propria attività al minor costo possibile in relazione al principio di qualità e sostenibilità. Potenzia la quantità e qualità di informazioni e servizi disponibili on-line. Ha un regolamento di economato e tesoreria che orienta la scelta di servizi, consulenti, fornitori nel mi-



gior compromesso tra qualità/prezzo. Il CSV di Verona eroga la maggior parte dei propri servizi gratuitamente. Per quelli per cui è previsto un corrispettivo, come definito dal presente regolamento o da appositi preventivi, si rispettano nella determinazione dei corrispettivi le normative applicabili ai CSV e al CSV di Verona in quanto ETS-ODV.

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.

Il CSV di Verona opera nell'ambito territoriale della provincia di Verona. Favorisce l'utilizzo di strumenti on-line (sito web, newsletter, Facebook, mailing etc.) per raggiungere il maggior numero possibile di destinatari. Eroga la maggior parte dei propri servizi nella sede di Verona. Saltuariamente presso

le sedi delle associazioni. Sono a disposizione, negli orari e con le modalità di accesso specificate sul sito internet del CSV di Verona e nel presente regolamento, gli sportelli territoriali di Bussolengo, Legnago, San Bonifacio e Villafranca, con operatori del CSV in distacco o operatori formati.

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. Il CSV di Verona opera per raggiungere il maggior numero possibile di destinatari, compatibilmente con le risorse disponibili ed i principi di erogazione dei servizi. I servizi e le opportunità offerte dal CSV di Verona e le modalità di accesso sono specificate nella Carta dei Servizi e nel presente regolamento. I servizi sono finalizzati a promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti del Terzo Settore (ETS), senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato (ODV).

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;

Il CSV di Verona collabora con vari enti, istituzioni ed attori del territorio di riferimento, nonché con gli altri CSV del Veneto, partecipando alle attività del coordinamento regionale dei CSV. È socio di CSVNet, l'associazione nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato. In quest'ambito collabora a gruppi di lavoro ed attività con altri CSV d'Italia.

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. L'offerta dei servizi e delle opportunità di collaborazione avviene attraverso la Carta dei Servizi, il sito web, materiale informativo dedicato, newsletter, momenti di presentazione. I documenti sociali sono disponibili sul sito web.

CODICE ETICO

Il CSV di Verona ha il diritto e il dovere di vigilare che i servizi forniti siano finalizzati esclusivamente a promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti del Terzo settore, nel rispetto della normativa vigente (D. Lgs. 117/17) e del presente regolamento.

Il CSV di Verona si riserva il diritto di valutare ed eventualmente respingere le richieste di accesso ai servizi da parte di organizzazioni che:

- non rispettino i principi e la **mission**, la Carta dei Servizi e i regolamenti del CSV di Verona;
- abbiano arrecato **danni materiali** o **morali** al CSV di Verona o al Volontariato;
- utilizzino i servizi per iniziative la cui natura non sia conforme agli **obiettivi** del CSV e ai principi di funzionamento del CSV come stabiliti dal Codice del terzo settore, dalla normativa vigente e dallo statuto e regolamenti del CSV.



VOLONTARI



ASPIRANTI VOLONTARI



GIOVANI

incuriositi dal Terzo settore e dalle opportunità di cittadinanza attiva



CITTADINI

tutti della provincia di Verona



ORGANIZZAZIONI di VOLONTARIATO (ODV)

iscritte negli appositi registri regionali in attesa dell'entrata in vigore del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS), con sede in provincia di Verona



Altri ENTI del TERZO SETTORE (ETS)

che operano attraverso volontari* con sede in provincia di Verona

* Per una definizione dettagliata di ETS, si rimanda al regolamento di accesso ai servizi



Rappresentanti delle IMPRESE



Rappresentanti delle ISTITUZIONI

delle SCUOLE e degli ENTI PUBBLICI e PROFESSIONISTI e loro reti di rappresentanza

I DESTINATARI

Il CSV di Verona ODV opera con e per una **vasta piattaforma di destinatari**: cittadini, volontari e una rete di enti, istituzioni, soggetti profit e non profit sul territorio comunale, provinciale, regionale, nazionale per la condivisione di iniziative, progetti, servizi. Opera anche su alcuni programmi finanziati dall'Unione Europea. Di seguito l'elenco dei soggetti che possono accedere ai servizi e alle opportunità offerti dal CSV, come successivamente dettagliato in ciascuna area:

Sono Enti del Terzo Settore (ETS) nella definizione del Codice del Terzo settore (Titolo II, art. 4 decreto legislativo 117/2017):








“...le organizzazioni di volontariato, le associazioni di promozione sociale, gli enti filantropici, le imprese sociali, incluse le cooperative sociali, le reti associative, le società di mutuo soccorso, le associazioni, riconosciute o non riconosciute, le fondazioni e gli altri enti di carattere privato diversi dalle società costituiti per il perseguimento, senza scopo di lucro, di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale mediante lo svolgimento di una o più attività di interesse generale in forma di azione volontaria o di erogazione gratuita di denaro, beni o servizi, o di mutualità o di produzione o scambio di beni o servizi, ed iscritti nel registro unico nazionale del Terzo settore.”

* Sono ETS destinatari dei servizi del CSV di Verona ODV in attesa dell'entrata in vigore del RUNTS:


1. le Organizzazioni di Volontariato (OdV) con sede legale nella provincia di Verona, iscritte al Registro regionale del volontariato;
2. le Associazioni di Promozione Sociale (APS) con sede legale nella provincia di Verona, iscritte nel Registro regionale delle Associazioni di Promozione Sociale e che si avvalgono di volontari;
3. le ONLUS con sede legale nella provincia di Verona, iscritte all'Anagrafe delle ONLUS e che si avvalgono di volontari
4. le Cooperative Sociali con sede legale nella provincia di Verona, iscritte all'Albo Regionale delle Cooperative sociali e che si avvalgono di volontari;
5. le Organizzazioni di volontariato non iscritte al Registro generale regionale del volontariato, che si ispirano ai principi del Codice del Terzo settore (D.lgs. 117/2017) e che stanno verificando le condizioni per diventare Ente di Terzo Settore (ETS) di cui al D.lgs. 117/2017;
6. le Associazioni di Promozione Sociale che si avvalgono di volontari, che si ispirano ai principi del Codice del Terzo settore (D.lgs. 117/2017) e che stanno verificando le condizioni per diventare Ente di Terzo Settore (ETS) di cui al D.lgs. 117/2017.

OPPORTUNITÀ

PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO E DEL TERZO SETTORE E ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO

OBIETTIVI	ATTIVITÀ SPECIFICHE	DESTINATARI	COME	CONTATTI
<p>Dare visibilità ai valori del volontariato e all'impatto sociale dell'azione volontaria nella comunità locale, promuovere la crecita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva in particolare tra i giovani, facilitando l'incontro degli enti di Terzo settore con gli enti di natura pubblica e privata interessati a promuovere il volontariato (art. 63 comma 2a CTS)</p>	EVENTI E INIZIATIVE di promozione del volontariato e dei valori, delle buone cause dell'impegno volontario, della solidarietà e della cittadinanza attiva		Eventi organizzati o sostenuti dal CSV in partenariato con altri enti, anche profit. Sostegno a eventi organizzati da ODV e altri ETS anche in rete, su raccolta di idee.	www.csv.verona.it info@csv.verona.it tel. 045 8011978
	VERONAVOLONTARIATO Portale on-line delle ODV e ETS che ospitano/cercano volontari e piattaforma di incontro tra offerta e domanda di volontariato		VERONAVOLONTARIATO Portale delle associazioni e degli eventi del volontariato. Incontro tra domanda e offerta di volontariato.	www.veronavolontariato.it info@csv.verona.it tel. 045 8011978
	APPUNTAMENTI INDIVIDUALI PER L'ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO E ALLA CITTADINANZA ATTIVA		MODALITÀ DI ACCESSO: con una richiesta via mail o di appuntamento. Riscontro entro 15 giorni dalla data di ricezione.	Daria Rossi Responsabile segreteria e rapporti con le associazioni info@csv.verona.it tel. 045 8011978 PER I GIOVANI Francesca Rossi, Gianluca Malini Promozione del volontariato - area giovani giovani@csv.verona.it tel. 045 8011978 int.6
	GIOVANI, VOLONTARIATO E COMPETENZE nel Terzo settore Iniziative per l'avvicinamento e l'inserimento dei giovani in attività del Terzo settore (servizio civile, tirocini, Alternanza Scuola Lavoro, volontariato europeo, ecc.)		Promozione, informazione e orientamento, attraverso eventi, momenti informativi, incontri individuali.	Francesca Rossi, Gianluca Malini Promozione del volontariato - area giovani giovani@csv.verona.it tel. 045 8011978 int.6
	SCUOLA E VOLONTARIATO Percorsi di orientamento al volontariato e alla cittadinanza attiva presso le scuole		Attraverso interventi del CSV o delle ODV/altri ETS nelle scuole.	
	IL VOLONTARIATO CHE ACCOGLIE SPORTELLI DI GIUSTIZIA RIPARATIVA E DI COMUNITÀ e percorsi di volontariato nell'ambito del Reddito di Inserimento Attivo (RIA) e altre misure di sostegno al reddito		MODALITÀ DI ACCESSO: con una richiesta via mail o di appuntamento. Riscontro entro 15 giorni dalla data di ricezione. MODALITÀ DI EROGAZIONE: inserimento in attività di volontariato presso il CSV di Verona e contatti con altri ETS.	Irene Magri Responsabile sportello giustizia i.magri@csv.verona.it tel. 045 8011978 int. 2
	VOLONTARIATO D'IMPRESA E RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA		Promozione del volontariato d'impresa e organizzazione di iniziative di volontariato d'impresa.	Cinzia Brentari Coordinatrice c.brentari@csv.verona.it tel. 045 8011978

ANIMAZIONE TERRITORIALE






OBIETTIVI	COME	DESTINATARI	CONTATTI
Incubare idee, proporre e realizzare progetti innovativi, costruire reti tra realtà del Terzo settore, enti pubblici, il mondo profit e i cittadini per offrire nuove opportunità e creare valore sociale nella comunità, favorendo un processo di crescita e sviluppo del volontariato nel territorio veronese	Chi desidera coinvolgere il CSV può comunicarlo in segreteria o direttamente alla Presidenza, Direzione, ai membri dello staff o della governance. La presenza a incontri/iniziativa e la partecipazione a progetti viene valutata compatibilmente alle esigenze di servizio e alla programmazione.		Daria Rossi Responsabile segreteria e contatti con le associazioni info@csv.verona.it tel. 045 8011978 Per la Presidenza presidente@csv.verona.it

SUGGERIMENTI E RECLAMI














Per tutti i suggerimenti e reclami, si faccia riferimento al regolamento di accesso ai servizi, con l'apposito modulo da far pervenire alla segreteria.
A tutti i reclami verrà dato riscontro entro i 10 giorni lavorativi successivi.

SERVIZI

FORMAZIONE

OBIETTIVI	ATTIVITÀ SPECIFICHE	DESTINATARI	MODALITÀ DI ACCESSO E DI EROGAZIONE	CONTATTI
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 (art. 63 comma 2b CTS)	SCUOLA PERMANENTE DEL VOLONTARIATO Formazione a catalogo	 ASPIRANTI VOLONTARI  VOLONTARI	MODALITÀ DI EROGAZIONE: formazione frontale; laboratori; percorsi specifici di accompagnamento. MODALITÀ DI ACCESSO: calendario corsi pubblicato sul sito internet del CSV. Iscrizione attraverso l' AREA RISERVATA , fino a esaurimento posti. COSTI: per i corsi a pagamento i contributi sono pubblicati sul sito internet del CSV e nella scheda di dettaglio dei corsi. Tariffa agevolata per volontari delle ODV, iscritti in AREA RISERVATA .	Annunziata Ferraro Responsabile area formazione a.ferraro@csv.verona.it tel. 045 8011978 int. 7
	INCONTRI E SEMINARI Presso il CSV o sui territori	 CITTADINI  ODV  ETS	MODALITÀ DI EROGAZIONE: incontri, seminari e altro. MODALITÀ DI ACCESSO: calendario e modalità di accesso pubblicati sul sito internet del CSV.	
	ORGANIZZAZIONE DI PERCORSI FORMATIVI Anche in cooperazione con altri enti (ad esempio per giovani, per volontari o operatori di uno specifico settore, per enti)		A seconda dei percorsi formativi. COSTI: per i corsi a pagamento le tariffe sono pubblicate sul sito internet del CSV e nella scheda di dettaglio dei corsi.	

CONSULENZE: AREA GIURIDICO - GESTIONALE

OBIETTIVI	ATTIVITÀ SPECIFICHE	DESTINATARI	MODALITÀ DI ACCESSO E DI EROGAZIONE	CONTATTI
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 (art. 63 comma 2c CTS)	SPORTELLO UNICO DEL VOLONTARIATO PER LE ODV Consulenza su adempimenti fiscali, civilistici e amministrativi (contabilità, privacy, governance e gestione, responsabilità, rendicontazione economica e sociale) e su aspetti gestionali e organizzativi	 ODV	MODALITÀ DI EROGAZIONE: consulenze individualizzate erogate tramite appuntamento (da fissare compatibilmente con le esigenze di servizio) o con parere scritto via mail. Risposta ai quesiti per iscritto o durante appuntamento. MODALITÀ DI ACCESSO: con una richiesta via mail o di appuntamento. Riscontro entro 15 giorni dalla data di ricezione. COSTI: GRATUITO fino a 10 consulenze annue. Superate le 10 consulenze e nel caso di percorsi di accompagnamento di particolare complessità si prevede un contributo, che sarà preventivamente concordato (si faccia riferimento al regolamento di accesso ai servizi).	Elena D'Alessandro Responsabile area consulenze consulenze@csv.verona.it tel. 045 8011978 int. 4
	CONSULENZE "PORTE APERTE" PER TUTTI GLI ETS CHE OPERANO ATTRAVERSO VOLONTARI Consulenza su adempimenti fiscali, civilistici e amministrativi relativi alla gestione dei volontari (contabilità, privacy, governance e gestione, responsabilità, rendicontazione economica e sociale) e su aspetti gestionali e organizzativi	 ETS	MODALITÀ DI EROGAZIONE: consulenze individualizzate erogate tramite appuntamento (da fissare compatibilmente con le esigenze di servizio) o con parere scritto via mail. Risposta ai quesiti per iscritto o durante appuntamento. MODALITÀ DI ACCESSO: con una richiesta via mail o di appuntamento. Riscontro entro 15 giorni dalla data di ricezione. COSTI: A PAGAMENTO. Si prevede un contributo (si faccia riferimento al regolamento di accesso ai servizi).	
	CONSULENZE - PERSONALITÀ GIURIDICA Verifica/stesura di pratiche per l'acquisizione di personalità giuridica	 ODV  ETS	MODALITÀ DI EROGAZIONE: consulenze individualizzate erogate tramite appuntamento (da fissare compatibilmente con le esigenze di servizio) o con parere scritto via mail. Risposta ai quesiti per iscritto o durante appuntamento. MODALITÀ DI ACCESSO: con una richiesta via mail o di appuntamento. Riscontro entro 15 giorni dalla data di ricezione. COSTI: A PAGAMENTO. Si prevede un contributo (si faccia riferimento al regolamento di accesso ai servizi).	
	SPORTELLO ASSICURATIVO Verifiche e adempimenti assicurativi per i volontari	 ODV  ETS	MODALITÀ DI EROGAZIONE: consulenze individualizzate erogate tramite appuntamento (da fissare compatibilmente con le esigenze di servizio). MODALITÀ DI ACCESSO: con una richiesta via mail o di appuntamento. Riscontro entro 15 giorni dalla data di ricezione. COSTI: GRATUITO per primo appuntamento informativo.	
	SPORTELLO SICUREZZA SUL LAVORO E SICUREZZA EVENTI Verifiche e accompagnamento su adempimenti relativi alla sicurezza sul lavoro e sicurezza nell'organizzazione eventi	 ODV  ETS	MODALITÀ DI EROGAZIONE: consulenze individualizzate erogate tramite appuntamento (da fissare compatibilmente con le esigenze di servizio). MODALITÀ DI ACCESSO: con una richiesta via mail o di appuntamento. Riscontro entro 15 giorni dalla data di ricezione. COSTI: GRATUITO per primo appuntamento informativo.	
	ORIENTAMENTO ALLE FORME ASSOCIATIVE Incontri: "Che associazione siamo?"	 CITTADINI  ASPIRANTI VOLONTARI  VOLONTARI  ODV  ETS	MODALITÀ DI EROGAZIONE: incontri periodici correlati di materiale informativo su forme associative, requisiti minimi di costituzione associativa, regole di base sulla gestione. MODALITÀ DI ACCESSO: l'informativa sugli incontri e sulle date è disponibile sul calendario del sito del CSV. È preferibile l'iscrizione attraverso l' AREA RISERVATA , fino a esaurimento posti. COSTI: GRATUITO.	



CONSULENZE: PERCORSI DI ACCOMPAGNAMENTO STRUTTURATI

ATTIVITÀ SPECIFICHE	DESTINATARI	MODALITÀ DI ACCESSO E DI EROGAZIONE	CONTATTI
<p>CARTE IN REGOLA E MERITA FIDUCIA Marchio etico di trasparenza del CSV di Verona</p> <p>Servizio di accompagnamento strutturato su rendicontazione economica e sociale, raccolta dati e indicatori, comunicazione sociale, raccolta fondi</p>	 ODV ETS	<p>MODALITÀ DI ACCESSO: attraverso il corso di formazione obbligatorio organizzato ogni anno in autunno, se in possesso dei requisiti e con le tempistiche fissate dal Regolamento di Merita Fiducia. Il percorso CARTE IN REGOLA è necessario per accedere al marchio Merita Fiducia, ma può essere realizzato anche in autonomia. Tutte le informazioni su www.meritafiducia.it COSTI: A PAGAMENTO. Si prevede un contributo (si faccia riferimento al regolamento Merita Fiducia).</p>	<p>Irene Magri Merita Fiducia - www.meritafiducia.it i.magri@csv.verona.it - tel. 045 8011978 int. 2</p> <p>PER CARTE IN REGOLA Elena D'Alessandro Responsabile area consulenze consulenze@csv.verona.it - tel. 045 8011978 int. 4</p>
<p>SPORTELLO FUNDRAISING – la tua bussola per la raccolta fondi</p> <p>Servizio di orientamento e accompagnamento strutturato sulla raccolta fondi: obiettivi, strumenti, organizzazione</p>	 ODV ETS	<p>MODALITÀ DI EROGAZIONE: consulenze individualizzate erogate tramite appuntamento (da fissare compatibilmente con le esigenze di servizio) o con parere scritto via mail. Risposta ai quesiti per iscritto o durante appuntamento. MODALITÀ DI ACCESSO: con una richiesta via mail o di appuntamento. Riscontro entro 15 giorni dalla data di ricezione. COSTI: primo incontro di orientamento: GRATUITO. ACCOMPAGNAMENTO STRUTTURATO: GRATUITO per ODV certificate Merita Fiducia. A PAGAMENTO per altre ODV e altri ETS. Si prevede un contributo (si faccia riferimento al regolamento di accesso ai servizi).</p>	<p>fundraising@csv.verona.it tel. 045 8011978</p>
<p>Accompagnamento alla PROGETTAZIONE su bandi Accompagnamento di ETS e reti alla progettazione su bandi locali e nazionali</p>	 ODV ETS	<p>MODALITÀ DI EROGAZIONE: consulenze individualizzate erogate tramite appuntamento (da fissare compatibilmente con le esigenze di servizio) o con parere scritto via mail. Risposta ai quesiti per iscritto o durante appuntamento. MODALITÀ DI ACCESSO: con una richiesta via mail o di appuntamento. Riscontro entro 15 giorni dalla data di ricezione. COSTI: A PAGAMENTO. Si prevede un contributo, che sarà preventivamente concordato (si faccia riferimento al regolamento di accesso ai servizi).</p>	<p>Annunziata Ferraro Responsabile gestione progetti a.ferraro@csv.verona.it tel. 045 8011978 int.7</p>

ALTRE CONSULENZE

ATTIVITÀ SPECIFICHE	DESTINATARI	MODALITÀ DI ACCESSO E DI EROGAZIONE	CONTATTI
<p>AREA GIUSTIZIA RIPARATIVA E DI COMUNITÀ Consulenze e supporto a ETS sul funzionamento delle misure di giustizia riparativa e di comunità</p>	 ODV ETS	<p>MODALITÀ DI EROGAZIONE: consulenze individualizzate erogate tramite appuntamento (da fissare compatibilmente con le esigenze di servizio) o con parere scritto via mail. Risposta ai quesiti per iscritto o durante appuntamento. MODALITÀ DI ACCESSO: con una richiesta via mail o di appuntamento. Riscontro entro 15 giorni dalla data di ricezione. COSTI: informativa di base gratuita. A PAGAMENTO per consulenze strutturate (si faccia riferimento al regolamento di accesso ai servizi).</p>	<p>Irene Magri Responsabile sportello giustizia i.magri@csv.verona.it tel. 045 8011978 int. 2</p>
<p>AREA GIOVANI, VOLONTARIATO E COMPETENZE NEL TERZO SETTORE Consulenze agli ETS relative all'avvicinamento e inserimento dei giovani in attività del Terzo settore (servizio civile, tirocini, Alternanza Scuola Lavoro, volontariato europeo)</p>	 ODV ETS	<p>MODALITÀ DI EROGAZIONE: consulenze individualizzate erogate tramite appuntamento (da fissare compatibilmente con le esigenze di servizio) o con parere scritto via mail. Risposta ai quesiti per iscritto o durante appuntamento. MODALITÀ DI ACCESSO: con una richiesta via mail o di appuntamento. Riscontro entro 15 giorni dalla data di ricezione. COSTI: informativa di base gratuita. A PAGAMENTO per consulenze strutturate (si faccia riferimento al regolamento di accesso ai servizi).</p>	<p>Francesca Rossi, Gianluca Malini Promozione del volontariato - area giovani giovani@csv.verona.it tel. 045 8011978 int.6</p>
<p>AREA GIOVANI, VOLONTARIATO E COMPETENZE NEL TERZO SETTORE – SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE Consulenze relative alla gestione di progetti di Servizio Civile Universale</p>	 ODV ETS	<p>GESTIONE PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE: accreditamento, progettazione e gestione in rete da parte della Federazione di Volontariato di Verona ODV come capofila, con ETS accreditati, per accoglienze di ragazzi in Servizio Civile Universale (SCU) presso ETS convenzionati. COSTI: A PAGAMENTO per gli ETS aderenti (si faccia riferimento al regolamento di accesso ai servizi).</p>	
<p>AREA COMUNICAZIONE - RAFFORZAMENTO DELLE CAPACITÀ COMUNICATIVE DEGLI ETS Accompagnamento in redazione di comunicati stampa/ conferenze stampa/formazione e consulenza su piani di comunicazione integrati</p>	 ODV ETS	<p>Consulenze comunicative (comunicati stampa, gestione piani di comunicazione, pubblicizzazione di eventi associativi...) MODALITÀ DI EROGAZIONE: consulenze individualizzate erogate tramite appuntamento (da fissare compatibilmente con le esigenze di servizio) o con parere scritto via mail. Risposta ai quesiti per iscritto o durante appuntamento. MODALITÀ DI ACCESSO: con una richiesta via mail o di appuntamento. Riscontro entro 15 giorni dalla data di ricezione. COSTI: A PAGAMENTO. Si prevede un contributo (si faccia riferimento al regolamento di accesso ai servizi).</p>	<p>Maria Angela Giacomuzzi Responsabile area comunicazione comunicazione@csv.verona.it tel. 045 8011978 int. 5</p>









INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

OBIETTIVI	ATTIVITÀ SPECIFICHE	DESTINATARI	MODALITÀ DI ACCESSO	CONTATTI
<p>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 (art. 63 comma 2d CTS)</p>	<p>INFORMAZIONI sul volontariato e sul Terzo settore</p>	 CITTADINI	<p>Sito internet, newsletter, mailing, social media, media locali e nazionali.</p>	<p>www.csv.verona.it www.veronavolontariato.it</p> <p>Facebook: CSV Verona Federazione del Volontariato</p>
	<p>FARE VOLONTARIATO E ATTIVARSI ALL'INTERNO DEGLI ETS VERONESI Dare pubblicità alle attività degli ETS e promuovere il volontariato</p>	 CITTADINI ASPIRANTI VOLONTARI	<p>VERONAVOLONTARIATO Portale delle associazioni e degli eventi del volontariato. Incontro tra domanda e offerta di volontariato.</p>	




DOCUMENTAZIONE E RICERCA

OBIETTIVI	ATTIVITÀ SPECIFICHE	DESTINATARI	MODALITÀ DI ACCESSO	CONTATTI
Mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo settore (art. 63 comma 2e CTS)	VERONAVOLONTARIATO Portale on-line delle ODV e ETS che ospitano/cercano volontari e piattaforma di incontro tra offerta e domanda di volontariato	 CITTADINI  ASPIRANTI VOLONTARI	VERONAVOLONTARIATO Portale delle associazioni e degli eventi del volontariato. Incontro tra domanda e offerta di volontariato.	www.veronavolontariato.it Daria Rossi Responsabile segreteria e rapporti con le associazioni info@csv.verona.it - tel. 045 8011978
	PROGETTI DI RICERCA Ricerche e approfondimenti in collaborazione con Università/enti di ricerca su: volontariato; promozione del volontariato; valutazione dell'impatto sociale delle attività volontarie			Cinzia Brentari Coordinatrice c.brentari@csv.verona.it tel. 045 8011978

LOGISTICA





OBIETTIVI	ATTIVITÀ SPECIFICHE	DESTINATARI	MODALITÀ DI ACCESSO	CONTATTI
Messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti ed attrezzature (art. 63 comma 2f CTS)	Noleggio videoproiettore, impianto voce per eventi	 ODV  ETS	Con richiesta scritta in segreteria, secondo le disponibilità. COSTI: GRATUITO.	Daria Rossi Responsabile segreteria e rapporti con le associazioni info@csv.verona.it tel. 045 8011978
	Sale attrezzate per incontri e conferenze	 ODV  ETS	Con richiesta scritta in segreteria, secondo le disponibilità. COSTI: GRATUITO fino a 5 incontri.	
	Casella di posta certificata PEC	 ODV  ETS	Con richiesta scritta in segreteria, nelle tempistiche indicate da apposita comunicazione annuale. COSTI: A PAGAMENTO. Si prevede un contributo (si faccia riferimento al regolamento di accesso ai servizi).	

DOVE E COME CONTATTARCI





- Attraverso il nostro sito internet www.csv.verona.it, per consultare i servizi e il calendario degli eventi e della formazione, ricevere informazioni e aggiornamenti, scaricare guide e documenti utili, iscriversi alla newsletter.
- Seguendo la nostra **pagina facebook: CSV Verona Federazione del Volontariato**
- Attraverso l'**AREA RISERVATA del sito internet**, previa registrazione, per l'iscrizione ai corsi e l'accesso ad alcuni servizi.
- Contattando la **SEGRETERIA** della nostra sede:
 Via **Cantarane n. 24** – presso ex Caserma Santa Marta
 **tel.** 045 8011978 – fax 045 9273107
 **mail.** info@csv.verona.it
 **PEC.** protocollo@pec.csv.verona.it
 **ORARI di APERTURA al PUBBLICO:**
da lunedì a venerdì dalle 9 alle 13
e martedì e giovedì anche il pomeriggio dalle 15 alle 18

5. Presso gli **SPORTELLI sul territorio**, costituiti come antenne di primo ascolto delle esigenze dei territori e punto di orientamento, in estensione dei servizi del CSV erogati presso la sede:





Sportello di Bussolengo

 via **A. De Gasperi** – presso **Informagiovani**
 **tel.** 045 6704262
 **Elena D'Alessandro** – Referente di zona
 **ORARI:** 15 – 18 due lunedì al mese
(date consultabili sul sito www.csv.verona.it)

Sportello di Legnago

 via **Marsala n.30** – presso **filiale Cassa Padana Bcc**
 **tel.** 342 8720150
 **Monica Bernamonte** – Referente di zona
 **ORARI:** solo su appuntamento

Sportello di San Bonifacio

 via **Camporosolo n. 2** – presso **Palazzo delle Associazioni**
 **tel.** 346 7867320
 **Daria Rossi** – Referente di zona
 **ORARI:** 15 – 18 due lunedì al mese
(date consultabili dal sito www.csv.verona.it)

Sportello di Villafranca





 via **Rinaldo da Villafranca n. 9/A** – presso **Centro Sociale**
 **tel.** 346 7867320
 **Daria Rossi** – Referente di zona
 **ORARI:** 15 - 18 un martedì al mese
(date consultabili dal sito www.csv.verona.it)

TABELLA COMPENSI

Per i servizi indicati a pagamento si faccia riferimento alla tabella dei compensi

Per servizi ad hoc e personalizzati, sarà cura dell'operatore personalizzare il preventivo, che dovrà essere approvato prima di procedere all'erogazione del servizio.

La tabella dei compensi è costantemente aggiornata a cura del Consiglio Direttivo del CSV di Verona.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Per tutti i reclami e suggerimenti, si può utilizzare l'apposito modulo da far pervenire alla segreteria. A tutti i reclami verrà dato riscontro entro i 10 giorni lavorativi successivi.



REGOLAMENTAZIONE DELLA PRIVACY

Nel rispetto del Regolamento UE 2016/679, vi informiamo che trattiamo i vostri dati personali, in qualità di titolare del trattamento come Federazione del Volontariato di Verona ONLUS ente gestore di CSV Verona- Via Cantarane n. 24, Verona.

I vostri dati confluiranno in una banca dati e saranno, pertanto, oggetto di trattamento automatizzato oltre che cartaceo, trattamento teso a garantire l'erogazione del servizio e per monitorare l'attività svolta da CSV Verona. Tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della vostra riservatezza e dei vostri diritti.

Il trattamento dei dati avviene mediante l'utilizzo di strumenti e procedure idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza e potrà essere effettuato sia mediante supporti cartacei, sia attraverso l'ausilio di strumenti automatizzati (sia informatici che telematici) atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.

Il conferimento dei dati è facoltativo, tuttavia l'eventuale rifiuto comporterà l'impossibilità di erogare il servizio richiesto. I vostri dati non verranno da noi "diffusi", con tale termine intendendosi il darne conoscenza a soggetti indeterminati in qualunque modo, anche mediante la loro messa a disposizione o consultazione. In particolare i vostri dati non verranno trasferiti in

Paesi terzi. Inoltre, essendo questi dati forniti volontariamente per una precisa prestazione di servizio, gli stessi non saranno per nessuna ragione divulgati o ceduti a terzi senza una vostra esplicita autorizzazione. I vostri dati potranno invece essere da noi "comunicati", con tale termine intendendosi il darne conoscenza a uno o più soggetti determinati, nei seguenti termini:

- a soggetti incaricati all'interno della nostra associazione di trattare i vostri dati; - a soggetti nostri consulenti, nei limiti necessari per svolgere il loro incarico presso la nostra associazione previa nostra lettera di incarico che imponga il dovere di riservatezza e sicurezza nel trattamento dei vostri dati. Potete esercitare nei nostri confronti i diritti previsti dagli artt. 13-14 del Regolamento UE 2016/679 e in particolare ottenere l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che vi riguardano o di opporvi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati. Per esercitare i diritti sopra descritti è sufficiente scrivere a info@csv.verona.it

In particolare per non ricevere più la newsletter è sufficiente cliccare il pulsante "Non voglio più ricevere questa newsletter" nella stessa oppure scrivere a comunicazione@csv.verona.it

Allegato 1

SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI RECLAMI O SUGGERIMENTI

Con questa scheda il CSV di Verona 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 Centro. La scheda può essere consegnata allo sportello, e scaricata dal sito internet per l'invio via posta elettronica (info@csv.verona.it)

Data

Cognome e Nome

Organizzazione

Tel. Cell.

E-mail

Tipo di segnalazione: proposte e suggerimenti reclamo per un disservizio

Oggetto della segnalazione:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Acquisizione del consenso dell'interessato al trattamento dei dati personali.

Nel rispetto del Regolamento UE 2016/679, vi informiamo che trattiamo i vostri dati personali, in qualità di titolare del trattamento come Federazione del Volontariato di Verona ONLUS ente gestore di CSV Verona- Via Cantarane n. 24, Verona.

I vostri dati confluiranno in una banca dati e saranno, pertanto, oggetto di trattamento automatizzato oltre che cartaceo, trattamento teso a garantire l'erogazione del servizio e per monitorare l'attività svolta da CSV Verona. Tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della vostra riservatezza e dei vostri diritti.

Il trattamento dei dati avviene mediante l'utilizzo di strumenti e procedure idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza e potrà essere effettuato sia mediante supporti cartacei, sia attraverso l'ausilio di strumenti automatizzati (sia informatici che telematici) atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.

Il conferimento dei dati è facoltativo, tuttavia l'eventuale rifiuto comporterà l'impossibilità di erogare il servizio richiesto. I vostri dati non verranno da noi "diffusi", con tale termine intendendosi il darne conoscenza a soggetti indeterminati in qualunque modo, anche mediante la loro messa a disposizione o consultazione. In particolare i vostri dati non verranno trasferiti in Paesi terzi. Inoltre, essendo questi dati forniti volontariamente per una precisa prestazione di servizio, gli stessi non saranno per nessuna ragione divulgati o ceduti a terzi senza una vostra esplicita autorizzazione. I vostri dati potranno invece essere da noi "comunicati", con tale termine intendendosi il darne conoscenza a uno o più soggetti determinati, nei seguenti termini:

- a soggetti incaricati all'interno della nostra associazione di trattare i vostri dati;
- a soggetti nostri consulenti, nei limiti necessari per svolgere il loro incarico presso la nostra associazione previa nostra lettera di incarico che imponga il dovere di riservatezza e sicurezza nel trattamento dei vostri dati. Potete esercitare nei nostri confronti i diritti previsti dagli artt. 13-14 del Regolamento UE 2016/679 e in particolare ottenere l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che vi riguardano o di opporvi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati.

Per esercitare i diritti sopra descritti è sufficiente scrivere a federazione@csv.verona.it.

In particolare per non ricevere più la newsletter è sufficiente cliccare il pulsante "Non voglio più ricevere questa newsletter" nella stessa oppure scrivere a comunicazione@csv.verona.it.

Luogo e data Firma per presa visione





CENTRO DI SERVIZIO
PER IL VOLONTARIATO
DI VERONA

COMPETENZA E INNOVAZIONE
NEL TERZO SETTORE

Via Cantarane 24, 37129 Verona
presso ex Caserma Santa Marta
tel. 045 8011978 - fax 045 9273107
info@csv.verona.it - www.csv.verona.it



CSV Verona Federazione del Volontariato