

CARTA SERVIZI CSV POLIS

Il Centro di Servizio per il Volontariato Ponente Ligure Solidale è un'Organizzazione di Volontariato, a cui aderiscono alla data del 30 maggio 2023 136 enti di Terzo settore delle province di Imperia e Savona.

E' iscritta come Odv al Registro Regionale del Terzo Settore della Liguria è dotata di personalità giuridica e accreditata come Centro di Servizio del Ponente Ligure, per sostenere, promuovere e qualificare il volontariato attraverso le attività e i servizi contenuti nella presente Carta.

In particolare, le attività del CSV POLIS sono rivolte alla diffusione della cultura della solidarietà e alla promozione del volontariato, attraverso un'assistenza qualificata e ad una notevole attività di comunicazione e animazione territoriale.

I Principi fondamentali

Qualità

Csv Polis eroga i propri servizi in modo da assicurare la migliore qualità possibile tenendo conto delle risorse disposizione. La qualità viene rilevata, monitorata e controllata seguendo tutto il processo produttivo - dalla pianificazione alla diffusione dei risultati attraverso l'elaborazione degli indicatori quantitativi (es. n.servizi erogati, progetti realizzati, ecc.), con quelli di efficacia (soddisfazione del "cliente"), e di efficienza (tempistica di erogazione, contenimento dei costi, di performance) rilevati rispettivamente con il sistema gestionale di Csvnet, focus groups con gli stakeholders, questionari di gradimento, interviste semistrutturate periodiche con i "client".

Economicità

Csv Polis organizza e gestisce I propria attività e i servizi al minor costo possibile in relazione al principio di qualità sopra esposto. I regolamenti interni riprenderanno quelli oggi in vigore nei due Csv prima della fusione improntati su procedure incrociate per garantire il massimo risultato al minor costo.

Territorialità

CsvPolis è articolato sul territorio attraverso le proprie sedi di Savona e Imperia con sportelli in Sanremo, Ventimiglia, Albenga e Pietra Ligure, quest'ultimi due in collaborazione tramite convenzione con l'ente locale.



Uguaglianza:

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Csv Polis garantisce pari opportunità di accesso ai servizi a tutti nel rispetto dello statuto e dei regolamenti interni.

Imparzialità e regolarità:

I soggetti erogatori del servizio agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. Csv Polis garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività relative, nel rispetto dei principi statutari e della normativa vigente.

Accoglienza e integrazione:

Csv Polis si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza di tutti i potenziali utenti. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dell'utente.

Partecipazione, efficienza e trasparenza:

Istituzioni, personale, volontari, e utenti sono protagonisti dell'attuazione della «Carta», attraverso una gestione partecipata di Csv Polis, nell'ambito degli organi, dello Statuto e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali di qualità del servizio.

Csv Polis, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

Csv Polis stimola l'aggiornamento continuo e la formazione per tutto il personale con interventi organici e regolari. Le attività ed in particolare l'orario di servizio si uniforma a criteri di efficienza di efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, nelle attività di consulenza e nell'offerta formativa integrata.

Misurazione e valutazione del servizio:

Il "client" ha diritto di valutare la qualità del servizio erogato attraverso gli appositi strumenti che gli operatori mettono a disposizione. L'esito delle misurazioni e le valutazioni dei servizi sono diffusi attraverso il bilancio sociale annuale e altri strumenti di comunicazione.



Sedi, orari, contatti

La sede legale è a Savona con sede operative anche a Imperia e sportelli a Sanremo, Ventimiglia e Pietra Ligure

Gli uffici sono aperti al pubblico nei seguenti orari:

Savona in Via Alessandro Manzoni 11/1

lunedì, mercoledì e venerdì: dalle 9 alle 12:30

martedì e giovedì: dalle 9 alle 12:30 e dalle 15 alle 18

Imperia in Via Vecchia Piemonte 84c

dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 15

Gli sportelli si trovano a

Sanremo in Via XX Settembre, 36 c/o Caleidospazio 36

con orario di apertura il **martedì e il giovedì** dalle 9:30 alle 13:30

Ventimiglia, presso SPES, c.so Limone Piemonte 63 su appuntamento

Pietra Ligure, presso il distretto sociosanitario del Finalese su appuntamento

Le sedi di Savona e Imperia e lo sportello di Ventimiglia sono privi di barriere architettoniche.

Tutte le attività e i servizi di Csv Polis vengono automaticamente sospesi in caso di proclamazione di allerta rossa nella zona di competenza per la durata della stessa

Contatti telefonici e indirizzi e-mail

Gli uffici di Csv Polis sono contattabili in orario di apertura ai numeri:

019 264709 per la sede di Savona

0183 660229 per la sede di Imperia

Per informazioni e appuntamenti: segreteria@csvpolis.it.



Per contatti istituzionali diretti con la presidenza e la direzione:

presidenza@csvpolis.it, direzione@csvpolis.it,

Per l'amministrazione:

amministrazione@csvpolis.it,

I Servizi

Successivamente all'entrata in vigore del Codice del Terzo settore (L.117/2017) e come previsto dall'art. 63, Csv Polis utilizza le risorse conferite dal Fondo Unico Nazionale 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, nel rispetto e in coerenza con gli indirizzi strategici generali definiti dall'Organo Nazionale di Controllo.

A questo fine, Csv Polis eroga i seguenti servizi organizzati per tipologia:

- a. **servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale**, finalizzati a dare visibilità ai valori del volontariato, a promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva, facilitando l'incontro degli enti di Terzo settore con i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato;
- b. **servizi di formazione**, finalizzati a qualificare i volontari o coloro che aspirino ad esserlo;
- c. **servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento**, finalizzati a rafforzare competenze e tutele dei volontari in vari ambiti;
- d. **servizi di informazione e comunicazione**, finalizzati a incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato, a supportare la promozione delle iniziative di volontariato, a sostenere il lavoro di rete degli enti del Terzo settore;
- e. **servizi di ricerca e documentazione**, finalizzati a mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo settore;
- f. **servizi di supporto tecnico-logistico**, finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari.

Tutti i servizi sono resi gratuitamente, tranne casi particolari deliberati dall'Assemblea per servizi o prestazioni che richiedono spese suppletive.

Csv Polis non eroga in nessun modo né direttamente né indirettamente risorse in denaro.

Di seguito il dettaglio dei servizi resi da Csv Polis.



Singoli regolamenti e/ o moduli di accesso/ iscrizione sono scaricabili o accessibili direttamente dal sito www.csvpolis.it

Destinatari dei servizi

I servizi di Csv Polis sono finalizzati a promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli Enti del Terzo Settore (Ets), con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato (OdV). I volontari delle OdV e degli Ets che si rivolgono a Csv Polis per la prima volta devono compilare un'anagrafica che autocertifichi l'appartenenza all'ente, l'informativa sulla privacy e confermare la presa visione degli eventuali regolamenti. Per ogni servizio reso viene tenuta apposita scheda al fine della stesura del bilancio sociale.

Possono inoltre rivolgersi a Csv Polis tutti i cittadini/aspiranti volontari, che necessitano di informazioni e/o contatti col mondo dell'associazionismo.

Essi potranno usufruire gratuitamente di:

- Colloqui di orientamento al volontariato;
- Consulenze per la costituzione di un'organizzazione di Terzo Settore;
- Consulenze e orientamento per il Servizio Civile Nazionale e internazionale;
- Informazioni riguardo donazioni ed erogazioni liberali Vs. Ets;
- Consultazione della Banca dati del Volontariato e del Terzo Settore;
- Informazioni sulle normative del Terzo settore.

I Servizi nel dettaglio

a. Servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale, finalizzati a dare visibilità ai valori del volontariato, a promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva, facilitando l'incontro degli enti di Terzo settore con i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato.

Csv Polis fornisce servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale, per diffondere i valori del volontariato e l'importanza che le azioni dei volontari hanno nella società. Inoltre, promuove la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva nelle scuole e nella comunità.

Per realizzare questi obiettivi Csv Polis svolge:

Attività di facilitazione alle reti

Consistente in incontri e focus group con Ets, PP.AA. istituti scolastici, Istituzioni territoriali, aziende profit su tematiche generali di sensibilizzazione, campagne e o cause



specifiche con l'obiettivo di strutturare e qualificare i soggetti del Terzo Settore come soggetti attivi nella programmazione territoriale.

L'attività comprende l'accompagnamento e il tutoraggio all'ideazione e realizzazione di progetti/eventi delle reti volti finalizzati a promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva nella comunità locale

Le attività e i servizi di questo ambito sono programmate dalla Direzione e necessitano di deliberazione del Consiglio Direttivo del Csv Polis.

Contatti: direzione@csvpolis.it

Colloqui di orientamento al volontariato

Presso gli uffici di Csv Polis si possono ottenere tutte le informazioni di base riguardanti il mondo del volontariato. Inoltre, i cittadini/aspiranti volontari possono ricevere orientamento e scegliere liberamente quale OdV o quale Ets si avvicina di più al proprio progetto di solidarietà.

Contatti: segreteria@csvpolis.it

Sportello presso il Centro Commerciale "Il Gabbiano" e le "Serre" di Albenga

Per promuovere attivamente la cultura della solidarietà si può usufruire dello spazio promozionale presso il centro commerciale "il Gabbiano" a Savona nei giorni stabiliti dagli accordi con i due centri commerciali. In caso di richieste nella stessa giornata sarà data priorità a quelle inerenti campagne nazionali.

Per usufruire del servizio è necessario fare richiesta e accettare il regolamento stilato da Csv Polis (v. Sezione Regolamenti) insieme ai Centri Commerciali suddetti come da indicazioni sul sito.

Contatti: segreteria@csvpolis.it e comunicazione@csvpolis.it

b. Servizi di formazione, finalizzati a qualificare i volontari o coloro che aspirino ad esserlo.

Csv Polis, ai sensi della normativa vigente, eroga "servizi di formazione, finalizzati a qualificare i volontari o coloro che aspirino ad esserlo, acquisendo maggiore consapevolezza dell'identità e del ruolo del volontario e maggiori competenze trasversali, progettuali, organizzative a fronte dei bisogni della propria organizzazione e della comunità di riferimento" (ex art. 63 del D. Lgs. 117/17) nelle seguenti modalità:



Corsi di formazione e seminari di aggiornamento rivolti ai volontari che riguardano argomenti di interesse comune a diversi settori di attività.

L'avviso dei corsi di formazione e dei seminari viene comunicato attraverso mail dedicate, sul sito web (www.csvpolis.it) e tramite newsletter.

Per partecipare ai corsi è necessario iscriversi nei tempi indicati e compilare il form inviato via mail e scaricabile di volta in volta dal sito Csv Polis.

I corsi organizzati da Csv Polis sono prevalentemente svolti on line e/o in locali privi di barriere architettoniche. Per favorire l'accesso ai propri corsi di formazione al maggior numero di enti del terzo settore possibili, si riserva di accettare un numero massimo di iscritti per ogni associazione, a seconda dell'agibilità dei locali.

Il Consiglio Direttivo, sulla base della programmazione annuale, attiverà percorsi formative anche su proposta degli Ets del territorio con le modalità previste dall'apposito regolamento (v. Sezione Regolamenti) approvato dall'assemblea e pubblicato sul sito di Csv Polis

Contatti: formazione@csvpolis.it

c. Servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento, finalizzati a rafforzare competenze e tutele dei volontari in vari ambiti.

Consulenza giuridico - legale

Il Servizio rivolto ai volontari degli Ets delle Province di Savona e Imperia e ai privati cittadini che desiderano costituire un'associazione comprende:

- informazioni ed orientamento sulla normativa vigente e sulle procedure di iscrizione al Runts*
- verifica e/o stesura degli statuti degli atti costitutivi, dei regolamenti, delle convenzioni, dei contratti;
- assistenza per adempimenti (tenuta libri sociali, assicurativi, 5x1000, liberalità, Eas,...)
- ricerca e approfondimento della normativa vigente.

Alle consulenze di cui sopra si accede su appuntamento richiesto per telefono negli orari di apertura o tramite richiesta via e-mail a segreteria@csvpolis.it o direttamente all'indirizzo e-mail del personale che si occupa di tale servizio.

*Per le richieste di **Consulenze per l'inserimento Pratiche nel RUNTS**, la richiesta dovrà essere fatta almeno 15 giorni prima dell'eventuale scadenza imposta dalla normativa. Per l'inserimento Pratiche nella piattaforma del RUNTS ci si dovrà presentare all'appuntamento già muniti di SPID o CIE, e dei dispositivi e/o autorizzazioni per la firma digitale remota.

Consulenza Contabile

Consulenza contabile per gli ETS

- modalità e adempimenti per la tenuta contabile
- verifica documentazione dei bilanci
- normativa ETS
- informazioni di base in materia fiscale e contabile e aggiornamento
- rendicontazione progetti e 5x 1000, contributi P.A.
- ricerche normative in materia fiscale

Alle consulenze di cui sopra si accede su appuntamento richiesto per telefono negli orari di apertura o tramite richiesta via e-mail a segreteria@csvpolis.it o direttamente all'indirizzo e-mail del personale che si occupa di tale servizio.

Consulenza informatica

- Orientamento e informazioni circa i dispositivi hardware e/o il software per lo sviluppo tecnologico delle associazioni, finalizzate a un uso consapevole della tecnologia.
- Consulenza sulle misure di sicurezza informatica dei dati, della privacy e dei prodotti antivirus.
- Consulenza sull'uso di infrastrutture Cloud per facilitare l'accesso alle risorse dell'organizzazione in mobilità da parte dei Volontari e come affrontare in sicurezza questa evoluzione tecnologica offerta dalla rete.
- Consulenza sulla creazione e gestione di reti per facilitare la comunicazione e la collaborazione sia interna e sia verso persone esterne all'organizzazione.
- Consulenza sull'uso di strumenti Web: dal sito dell'associazione all'hosting, all'uso della PEC o della semplice e-mail.

Alle consulenze di cui sopra si accede su appuntamento richiesto per telefono negli orari di apertura o tramite richiesta via e-mail a segreteria@csvpolis.it o direttamente all'indirizzo e-mail del personale che si occupa di tale servizio.

Consulenza progettuale

- Supporto metodologico alla progettazione:
 - a) analisi di sostenibilità e fattibilità dei progetti (analisi e monitoraggio delle risorse e dei bisogni);
 - c) sviluppo idee progettuali (valutazione delle proposte e ricerca partner idonei);
 - d) sostenibilità e fattibilità dei progetti (analisi e monitoraggio delle risorse e dei bisogni);
- Individuazione delle possibili linee di finanziamento (locali, nazionali e comunitarie);
- Coprogettazione in rete: facilitazione reti e contatti enti e istituzioni
- Supporto alla rendicontazione



Alle consulenze progettuali si accede su appuntamento richiesto per telefono negli orari di apertura o tramite richiesta via e-mail a segreteria@csvpolis.it o direttamente all'indirizzo e-mail del personale che si occupa di tale servizio. Le richieste di consulenza inerenti il supporto metodologico alla progettazione e alla rendicontazione dei progetti devono essere inoltrate almeno 15 gg lavorativi prima delle scadenze preordinate.

Consulenza comunicazione

- Analisi dei bisogni comunicativi
- Individuazione degli strumenti di comunicazione più idonei ed efficaci
- Sviluppo strategie comunicative e accompagnamento alla realizzazione delle campagne di sensibilizzazione e informazione (tempi, budget, strumenti)

Alle consulenze progettuali si accede su appuntamento richiesto per telefono negli orari di apertura o tramite richiesta via e-mail a segreteria@csvpolis.it o direttamente all'indirizzo e-mail del personale che si occupa di tale servizio.

d. Servizi di informazione e comunicazione, finalizzati a incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato, a supportare la promozione delle iniziative di volontariato, a sostenere il lavoro di rete degli enti del Terzo settore

CSV Media

CSV Media è l'area comunicazione di Csv Polis a disposizione delle associazioni e del Centro.

Gli strumenti a disposizione, integrati tra di loro sempre meglio, servono per aiutare le associazioni a realizzare una strategia comunicativa permanente ed integrata ad ampia visibilità pubblica:

Ufficio Stampa e Sito Web

Il servizio è diretto agli Ets che desiderano comunicare le proprie iniziative, appuntamenti, progetti a quotidiani locali e nazionali, radio locali e nazionali, riviste di settore e settimanali, televisioni locali, siti internet.

Per accedere al servizio è necessario inviarne richiesta a comunicazione@csvpolis.it, inviando il testo del comunicato contenente tutte le indicazioni di riferimento*, almeno 10 gg prima della data dell'evento.

*Si possono anche aggiungere dati sull'associazione (quanti soci, quali le attività più significative oltre a quella istituzionale ecc.) oppure informazioni generali sul tema (magari



accennando ad esperienze simili in altre città italiane o all'estero); è bene inoltre allegare qualche foto.

Grafica

Csv Polis fornisce alle associazioni servizio di realizzazione grafica di manifesti, locandine, loghi e altri strumenti di comunicazione.

È possibile richiedere il supporto del personale specializzato tenendo conto di un margine di tempo utile in base alla tipologia del lavoro da realizzare.

Facebook

Iscrivendosi su www.facebook.com e aderendo al gruppo "Csv Polis" sarà possibile ricevere informazioni su tutti gli eventi organizzati dal Centro, partecipare a discussioni o inviare i propri commenti. Il gruppo è aperto, chiunque può iscriversi o invitare altri a farlo.

Newsletter Self Service

Notiziario online a scadenza settimanale, ideato per creare un canale di comunicazione costante per le associazioni;

è suddivisa in 3 sezioni:

1. scadenze e comunicazioni
2. notizie dalle associazioni
3. notizie dal CSV POLIS

Per iscriversi alla newsletter di CSV POLIS (ricevere via e-mail informazioni e notizie sul mondo del volontariato e sulle nostre attività) compilare il modulo sul sito www.csvpolis.it con i propri dati.

Contatti: comunicazione@csvpolis.it

e. Servizi di ricerca e documentazione, finalizzati a mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo settore

Ricerca e Documentazione

CSV POLIS nella sua attività di ricerca e documentazione, mette a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo settore locale, comunitario e internazionale.



Sulla base dei bisogni emersi durante le attività di servizio, e/o su richiesta dell'Assemblea, Csv Polis svolge attività di ricerca finalizzata ad analizzare ed approfondire tematiche specifiche correlate all'ambito del volontariato e del Terzo Settore su base locale.

Banca dati

Csv Polis dispone di una banca dati delle Odv e degli Enti del Terzo Settore delle Province di Savona e Imperia e degli Enti internazionali dei quali è partner e /o collabora.

La Banca dati delle OdV e degli Enti del Terzo Settore è gestita da Csv Polis e offre una dettagliata fotografia delle realtà esistenti sul territorio provinciale. Gli operatori di Csv Polis provvedono puntualmente all'aggiornamento dei dati in essa contenuti. La Banca dati è a disposizione delle OdV, degli Ets, degli enti pubblici e privati e della cittadinanza che ne fanno richiesta.

Contatti segreteria@csvpolis.it

f. Servizi di supporto tecnico-logistico, finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari.

Le associazioni di volontariato possono rivolgersi al CSV POLIS per usufruire gratuitamente di supporti utili per lo svolgimento delle loro attività. I servizi di base e logistici disponibili al momento sono:

- Utilizzo del videoproiettore (sede di Imperia e Savona)
- Utilizzo della lavagna luminosa (sede di Imperia)
- Utilizzo dell'impianto audio (sede di Savona)
- Utilizzo gazebo n. 3 dimensioni 3m x 3 m (sede di Savona)
- Utilizzo computer portatile (Sede di Imperia e Savona)
- Utilizzo schermo proiezione (Sede di Imperia e Savona)
- Utilizzo delle sale riunioni attrezzate per la formazione:
 - 1 da 35 posti (sede di Savona)
 - 1 da 20 posti (sede di Savona),
 - 2 da 15 posti (di cui 1 per la sede di Imperia e 1 per quella di Savona)
- Aula informatica con 8 postazioni di lavoro (sede di Savona)
- Centro stampa (sede di Savona)
- Fotocopie e copy-printing (Imperia)

Contatti: segreteria@csvpolis.it