



**CSV RAVENNA**

**Carta dei servizi 2021**

# Indice

- **La Carta dei servizi**
- **Chi siamo**
- **Destinatari**
  - *Opportunità per i soci*
- **I principi di erogazione dei servizi**
- **Distretti socio sanitari**
- **Servizi e attività (programmazione 2021)**
  - *Area Promozione, Orientamento e Animazione*
  - *Area Consulenza, assistenza e accompagnamento*
  - *Area Formazione*
  - *Area Informazione e comunicazione*
  - *Area Ricerca e Documentazione*
  - *Area Supporto Tecnico-Logistico*
  - *Area Altre attività di interesse generale: co-progettazione*
  - *Area Attività diverse: promozione polizza unica del volontariato*
- **Canali di accesso**
- **Rilevazione e controllo della qualità**

# La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi presenta i servizi e le attività che l'Associazione COMunità ROMagna – servizi per la solidarietà - CSV di Ravenna realizza, illustrandone le modalità di accesso.

**La Carta è uno dei principali strumenti con il quale si attua il principio di pubblicità e trasparenza affermato dal Codice del Terzo Settore.** Con questo documento il CSV assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza e dichiara quali servizi intende erogare, con quali modalità e quali standard di qualità intende garantire. In esso sono quindi contenute le informazioni principali dei servizi offerti, rimandando al documento di accesso ai servizi, sempre aggiornato sul sito, che definisce il livello di gratuità o meno del servizio. **Il CSV garantisce generalmente un livello base di ascolto/ prima risposta/ consulenza gratuiti;** quando l'impegno richiesto diventa più corposo per la specificità della richiesta o perché necessita una maggiore personalizzazione nella risposta o per complessità e durata dell'accompagnamento, è prevista una compartecipazione alle spese o un rimborso. La richiesta di contribuzione può variare anche a seconda della natura giuridica dell'Ente e ai proventi dello stesso.

CARATTERISTICHE

DESTINATARI DEI  
SERVIZI

MODALITÀ DI  
EROGAZIONE

CRITERI DI ACCESSO

STANDARD PREVISTI

# La Carta dei Servizi

## *A cosa serve.*

La Carta è uno strumento per:

- avvicinare le associazioni e gli altri utenti al CSV
- farli partecipare alle attività del CSV
- tutelarli da eventuali inadempienze del CSV
- garantire la qualità dei servizi

Si rimanda al sito web ([www.comunitaromagna.it](http://www.comunitaromagna.it)) al Bilancio Sociale e alla Programmazione 2021 per eventuali informazioni di dettaglio aggiuntive.

Per assicurare la più ampia diffusione, la Carta dei servizi è disponibile sul sito del CSV [www.comunitaromagna.it](http://www.comunitaromagna.it) e a richiesta presso gli sportelli a chiunque ne faccia richiesta.

CARATTERISTICHE

DESTINATARI DEI  
SERVIZI

MODALITÀ DI  
EROGAZIONE

CRITERI DI ACCESSO

STANDARD PREVISTI



## Chi siamo

- **COMUNITÀ ROMAGNA ODV – servizi per la solidarietà** - (fino al 3 giugno 2021 Per gli altri ODV)
- C.f.: 92039170391 / Sede legale: Ravenna, Via A. Sansovino 57
- Associazione riconosciuta (Registro Regionale delle Persone Giuridiche n. 990 atto di riconoscimento n. 11019 del 03/09/2015)
- ODV – Organizzazione di Volontariato (Registro Regionale del volontariato n. 886 atto di iscrizione Provinciale n. 223 del 22/06/1997)
- aree territoriali di operatività
  - Ravenna, casa del volontariato di via sansovino e appartamento confiscato alla criminalità organizzata di via le corbousier
  - Unione Romagna Faentina (Faenza)
  - Unione Bassa Romagna (Lugo e Bagnacavallo)
  - Cervia
  - Russi
- CSV di Ravenna in accreditamento provvisorio fino al 31 dicembre 2021.
- Il CSV è in accreditamento provvisorio in quanto entro il 2021 verrà accreditato, da parte di ONC, un unico CSV Romagnolo che vedrà la gestione dei territori di Forlì-Cesena, Ravenna e Rimini.



## Chi siamo – Natura giuridica

L'Associazione COMUNITÀ ROMAGNA – servizi per la solidarietà (dal 1996 fino al 3 giugno 2021 Associazione Per gli altri) è il gestore del Centro di Servizio per il Volontariato della provincia di Ravenna. Nasce nel settembre del 1996 su iniziativa di 33 associazioni, con lo scopo specifico di assumere la gestione del Centro di Servizio per il Volontariato. Nel gennaio 1997, apre subito gli sportelli a Ravenna, Faenza, Lugo e Cervia per i servizi di consulenza legale e fiscale, comunicazione, *fundraising*, progettazione sociale e formazione. Attualmente le associazioni di volontariato aderenti sono oltre 300. Gli sportelli sul territorio sono aumentati essendo il CSV presente anche a Bagnacavallo e Russi. Ha in gestione, dal 2019, un appartamento confiscato alla criminalità organizzata per progettare per il Terzo Settore.

Viene mantenuta una radicata presenza sul territorio e una più ampia dimensione regionale e nazionale tramite l'adesione al coordinamento CSV Emilia Romagna Net e l'essere soci di CSVnet, l'Associazione Nazionale dei Centri di Servizio.



## Chi siamo – Natura giuridica

Il 3 giugno 2021 la storica Associazione Per gli altri ODV ha cambiato nome: **COMUNITÀ ROMAGNA ODV – servizi per la solidarietà.** Infatti, 201 associazioni socie hanno deliberato, alla presenza del Notaio la modifica di statuto e il cambio di nome.

Un nuovo periodo attende il volontariato dei nostri territori romagnoli, la nascita dal primo gennaio 2022 di un CSV (centro di servizio per il volontariato) unico della Romagna. Un periodo ricco di sfide, di cambiamenti, di evoluzioni. Serve quindi un ente rafforzato e rinnovato, capace di unire e far lavorare in rete le associazioni di tutto il territorio romagnolo. **Un contenitore che possa raccogliere le esigenze di tutti e che possa essere un CO.RO. per le istanze della solidarietà a tutto tondo. Percorrere una nuova strada insieme, per gli altri e per tutti.**

COMUNITÀ ROMAGNA ha l'obiettivo di costruire un progetto importante per il quale si vuole fare tesoro delle buone prassi fino ad ora realizzate nel territorio ma che vuole anche ascoltare la voce dei beneficiari delle attività promosse dal CSV per cogliere bisogni (vecchi e nuovi).



## Chi siamo – Natura giuridica

Le comunità territoriali evolvono, così come i bisogni a cui gli Enti di Terzo Settore vogliono e devono rispondere nei rispettivi territori. La Riforma del Terzo settore e i conseguenti decreti legislativi accompagnano e codificano questi cambiamenti, stimolando riflessioni nuove, nuovi modelli organizzativi e, di conseguenza, sempre nuovi bisogni.

**È per raccogliere e ascoltare questi nuovi bisogni del Terzo Settore romagnolo che COMUNITÀ ROMAGNA è e sarà presente sul territorio al fianco di tutti. Obiettivo principale è quello di dare spazio alla voce dei volontari per cogliere proposte e spunti utili alla progettazione del nuovo CSV della Romagna.**

### SPIEGAZIONE DEL LOGO:

Blu, rosso e giallo: i colori primari.

Blu calma e stabilità.

Rosso energia e spinta verso un cambiamento rivoluzionario.

Giallo colore luminoso ed evocativo - rappresenta il futuro e il cambiamento.





# Chi siamo

## Missione

Prendersi cura della comunità e del volontariato è la nostra passione: attiviamo relazioni che favoriscono lo scambio, lo sviluppo e l'innovazione nella comunità, nella logica della gratuità e nell'etica del bene comune. Aumentiamo il capitale sociale della comunità, producendo e diffondendo conoscenze.

## Visione

Proponiamo una società in cui i valori di gratuità, dono di sé, partecipazione democratica e sussidiarietà, giustizia globale e pace muovano le scelte individuali e collettive a partire dalle comunità locali di ogni territorio e possano guidare le nuove generazioni alla costruzione del bene comune, contribuendo alla promozione di uno sviluppo sostenibile in tutto il pianeta.

# Chi sono i Centri di Servizio per il Volontariato

Il Codice del Terzo Settore affida ai Centri di Servizio per il Volontariato (CSV) il ruolo di **organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo e informativo, per promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo volontari negli enti del terzo settore** con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato e ne assicura il finanziamento stabile attraverso il Fun – Fondo unico nazionale, un fondo alimentato dai contributi delle fondazioni di origine bancaria.

I CSV sono sottoposti alle funzioni di indirizzo e di controllo da parte dell'Organismo Nazionale di Controllo (ONC), anche tramite i propri uffici territoriali, gli Organismi Territoriali di Controllo (OTC). Gli OTC, in particolare, verificano la legittimità e la correttezza dell'attività dei CSV in relazione all'uso delle risorse del FUN, nonché la loro generale adeguatezza organizzativa, amministrativa e contabile, tenendo conto delle disposizioni del CTS e degli indirizzi generali strategici fissati dall'ONC.

Il CSV svolge le seguenti attività:

- erogazione di servizi strumentali a favore dei volontari negli enti del terzo settore e, in particolare di organizzazioni di volontariato\*;
- opera nel territorio anche mediante partenariati, coprogettazioni, creazione di reti ecc.



Centro di Servizio per il Volontariato CSV di Ravenna

# Destinatari

Il CSV di Ravenna eroga i propri servizi agli enti del Terzo Settore che abbiano volontari e sede legale in Provincia di Ravenna, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, e con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato. La Carta si rivolge:

- alle Organizzazioni di Volontariato e agli altri Enti di Terzo settore così come definiti dal D. Lgs. 117/17 Codice del Terzo settore
- agli altri utenti del CSV come definiti da programmazione annuale e relative delibere del Consiglio Direttivo

❖ **ODV – ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO**

❖ **APS – ASSOCIAZIONI DI PROMOZIONE SOCIALE**

❖ **ALTRI ETS – ENTI DI TERZO SETTORE**

❖ **CITTADINI**

❖ **ENTI PUBBLICI**

# I principi di erogazione dei servizi

Nella realizzazione di attività e servizi, i CSV si conformano ai principi indicati dal Codice del Terzo Settore (art. 63):

**a) principio di qualità:** i servizi devono essere della migliore qualità possibile considerate le risorse disponibili; i CSV applicano sistemi di rilevazione e controllo della qualità, anche attraverso il coinvolgimento dei destinatari dei servizi;

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

**c) principio di territorialità e di prossimità:** i servizi devono essere erogati da ciascun CSV prevalentemente in favore di enti aventi sede legale ed operatività principale nel territorio di riferimento, e devono comunque essere organizzati in modo tale da ridurre il più possibile la distanza tra fornitori e destinatari, anche grazie all'uso di tecnologie della comunicazione;

**d) principio di universalità, non discriminazione e pari opportunità di accesso:** i servizi devono essere organizzati in modo tale da raggiungere il maggior numero possibile di beneficiari; tutti gli aventi diritto devono essere posti effettivamente in grado di usufruirne, anche in relazione al principio di pubblicità e trasparenza;

**e) principio di integrazione:** i CSV, soprattutto quelli che operano nella medesima regione, sono tenuti a cooperare tra loro allo scopo di perseguire virtuose sinergie ed al fine di fornire servizi economicamente vantaggiosi;

**f) principio di pubblicità e trasparenza:** i CSV rendono nota l'offerta dei servizi alla platea dei propri destinatari, anche mediante modalità informatiche che ne assicurino la maggiore e migliore diffusione; essi inoltre adottano una carta dei servizi mediante la quale rendono trasparenti le caratteristiche e le modalità di erogazione di ciascun servizio, nonché i criteri di accesso ed eventualmente di selezione dei beneficiari.

Nell'erogare i servizi, si rispettano anche i seguenti principi.

### ***Uguaglianza e Universalità***

Il CSV si impegna a garantire piena apertura e uguaglianza di trattamento nell'offerta dei servizi alle organizzazioni, a rimuovere eventuali inefficienze e ad attuare idonee iniziative per facilitare l'accesso ai servizi ai portatori di *handicap*. Fatte salve le condizioni di particolare riguardo per le ODV di cui all'art. 63 comma 1, D. Lgs. 117/17 Codice del Terzo settore, regole e comportamenti riguardanti i rapporti tra CSV ed organizzazioni devono ispirarsi alla più rigorosa uguaglianza tra tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche dei volontari o preferenze tra gli scopi sociali delle varie associazioni. Va garantita la parità di trattamento tra le diverse zone del territorio provinciale.

### ***Imparzialità e continuità***

Il CSV si impegna a svolgere il servizio secondo criteri di obiettività, imparzialità e giustizia. Garantisce la regolarità e la continuità del servizio.

### ***Partecipazione***

Il CSV è gestito dal Volontariato in forma associata. È pertanto coerente all'assetto istituzionale prescelto che garantisca la partecipazione di tutte le organizzazioni ai servizi e tenga in buona considerazione i suggerimenti e le proposte di tutti.

### ***Efficienza ed efficacia***

Il CSV persegue il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi.

### ***Economicità e trasparenza nella gestione***

Il CSV è amministrato con la massima attenzione all'economicità e trasparenza in ogni scelta. Ogni utente ha diritto di ricevere tutte le informazioni utili a una piena comprensione di come vengono utilizzate le risorse.

### ***Integrazione***

Ove convenga, il CSV produce i servizi cooperando con gli altri CSV emiliano-romagnoli e italiani.

- incontriamo gli aventi diritto al servizio in tutte le fasi del loro ciclo di vita

- siamo punto di riferimento quotidiano per qualsiasi dubbio, esigenza. Favoriamo scambi e confronti tra associazioni.

ACCOMPAGNARE

SOSTENERE

APPROFONDIRE E  
RISOLVERE

ASCOLTARE

- Siamo attenti al tema dell'approfondimento e della risoluzione del problema per qualificare, promuovere e far crescere il volontariato.

Ci impegniamo ad ascoltare, accogliere e dar voce ai bisogni e alle esigenze rilevate.






# PROVENIENZA DELLE RISORSE PER EROGARE I SERVIZI

I CSV utilizzano le risorse del FUN (Fondo Unico Nazionale) 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.

Il CSV può altresì utilizzare altri fondi extra FUN provenienti da bandi e convenzioni, compartecipazione ai servizi, al fine di arricchire e qualificare i servizi.

# PROVENIENZA DELLE RISORSE PER EROGARE I SERVIZI

Per definire le tipologie dei servizi e la migliore qualità degli stessi, tenendo conto delle risorse a disposizione, abbiamo scelto di adottare un insieme di criteri per definire la loro modalità di erogazione:

-  **COERENZA CON LE LINEE STRATEGICHE DEL CSV (ANNUALI/TRIENNALI)**
-  **IMPEGNO E SOSTENIBILITÀ DEGLI OPERATORI COINVOLTI**
-  **EROGAZIONE GRATUITA, COMPARTECIPAZIONE O RIMBORSO COMPLETO DEL COSTO DEL SERVIZIO**
-  **VALUTAZIONE DEI PROVENTI ANNUI DELL'ENTE AL FINE DI DEFINIRE L'EVENTUALE QUOTA DI COMPARTECIPAZIONE/RIMBORSO**
-  **NATURA GIURIDICA DELL'ENTE**



# STANDARD DI QUALITÀ NEL RAPPORTO CON GLI UTENTI

Il CSV nel rapporto con gli utenti ricerca il massimo della qualità relativa ai fattori dell'informazione, dell'accoglienza, della cortesia, della tempestività, dell'affidabilità e della flessibilità. Questi fattori si riferiscono a quegli aspetti della qualità formale e sostanziale che sono propri di ogni servizio pubblico e che costituiscono le fondamenta su cui costruire i progetti di miglioramento per realizzare un servizio sempre più rispondente alle aspettative degli utenti.

**Informazione, accoglienza e cortesia.** Costituiscono gli elementi più significativi per gli utenti per valutare la qualità formale del servizio e rappresentano un impegno per il CSV.

Il CSV è consapevole che ascoltare l'utente, spiegare il servizio in un linguaggio comprensibile, trattarlo con gentilezza, educazione e rispetto, sono azioni necessarie per offrire un buon servizio.

**Ricevimento del pubblico.** Ogni operatore del CSV che entra a contatto con l'utente deve fare attenzione ad usare il massimo della cortesia, dell'educazione, della disponibilità all'ascolto, della chiarezza nell'espone. Deve avere la capacità di instaurare un rapporto positivo. Ogni sede di ricevimento pubblico deve presentarsi ordinata e pulita, dotata di tecnologia idonea ai servizi da svolgere.

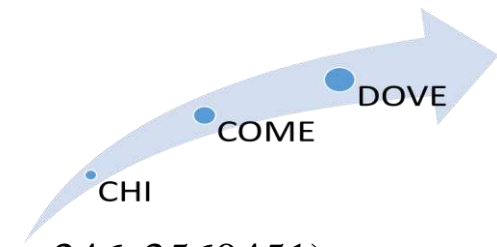
Devono esserci le condizioni migliori per il *confort* dell'utente (seduto / in piedi per attesa, tonalità voci / schiamazzi, troppo freddo / troppo caldo, ...) e la sua *privacy* (soprattutto per i servizi di consulenza).

**Telefono, sito, social ed e-mail.** Devono essere disponibili per telefono, sul sito, sui social o via posta elettronica il massimo delle informazioni possibili. Gli utenti che non trovano una risposta immediata vanno richiamati appena possibile.

**Puntualità.** Gli utenti devono trovare gli uffici aperti con puntualità negli orari pubblicizzati. Tali orari sono stabiliti con l'unico criterio di favorire il massimo della fruizione.

**Affidabilità, tempestività e flessibilità.** Costituiscono gli elementi più significativi per valutare la qualità sostanziale del servizio ed un impegno per il CSV a migliorare le prestazioni in termini di correttezza e puntualità. Ogni servizio prevede tempi certi per il suo esercizio.

# ACCESSO ALLE STRUTTURE ED AI SERVIZI



## *Come si accede ai servizi:*

- Tramite il contatto diretto di persona o telefonico (0544 401135 - 392 0836959 - 346 3560451) negli orari di apertura degli uffici a Ravenna, Via A. Sansovino 57 (dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13; lunedì, mercoledì e giovedì dalle 15 alle 18)
- Tramite richiesta per e-mail alla mail [info@comunitaromagna.it](mailto:info@comunitaromagna.it) (per attività service scrivere alla mail: [scrivici@perglialtriservice.it](mailto:scrivici@perglialtriservice.it) – per attività progettuale scrivere alla mail: [progettazione@comunitaromagna.it](mailto:progettazione@comunitaromagna.it))

Come non si accede ai servizi: tramite sms, whatsapp, messaggi vocali, messaggi tramite i social, ecc.

## *Dove si accede ai servizi:*

- Sede principale di Ravenna, Via A. Sansovino 57 – Casa del Volontariato
- Sede di Faenza, Via Laderchi 3 - presso la Casa delle Associazioni
- Sede di Lugo, Via Garibaldi 116 - presso la Casa del Volontariato
- Sede di Cervia, Via Villafranca 8/b – presso la Casa del Volontariato
- Sede di Bagnacavallo, Via Bedeschi 9 - presso la Casa delle Associazioni
- Sede di Russi, Via Aldo Moro, 1 – presso il Centro Sociale Porta Nova di Russi
- Sede di Ravenna, Viale le Corbousier 39 - immobile confiscato alla mafia, servizi di progettazione e Casa del Volontariato
- Presso le sedi delle associazioni e/o sedi ove si svolgono le riunioni associative che necessitano di una presenza di un operatore del Csv

# DISTRETTI PROVINCIA DI RAVENNA

MAPPA PROV. DI RAVENNA PER  
DISTRETTO



DISTRETTO 1:  
RAVENNA-  
CERVIA-RUSSI

DISTRETTO 2:  
UNIONE  
ROMAGNA  
FAENTINA

DISTRETTO 3:  
UNIONE BASSA  
ROMAGNA

# Servizi e attività

Promozione, orientamento e animazione territoriale	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.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Feste del Volontariato</li><li>▪ Povertà</li><li>▪ Animazione Territoriale</li><li>▪ Piazzetta della solidarietà on line!</li></ul>
Formazione	Finalizzati a dare visibilità ai valori del volontariato e all'impatto sociale dell'azione volontaria nella comunità locale, a promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva in particolare tra i giovani e nelle scuole, istituti di istruzione, di formazione ed università, facilitando l'incontro degli enti di Terzo settore con i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato, nonché con gli enti di natura pubblica e privata interessati a promuovere il volontariato.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Formazione generale</li><li>▪ Seminari formativi</li><li>▪ Corsi strutturati</li><li>▪ Organizzazione di percorsi formativi</li></ul>
Consulenza, assistenza e accompagnamento	Finalizzati a rafforzare competenze e tutele dei volontari negli ambiti giuridico, fiscale, assicurativo, del lavoro, progettuale, gestionale, organizzativo, della rendicontazione economico-sociale, della ricerca fondi, dell'accesso al credito, nonché strumenti per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari medesimi.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Sportello crea volontariato</li><li>▪ Consulenze specialistiche</li><li>▪ Opzione Service</li><li>▪ Consulenza progettuale e accompagnamento</li><li>▪ Sala della legalità</li></ul>
Informazione e comunicazione	Finalizzati a incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato, a supportare la promozione delle iniziative di volontariato, a sostenere il lavoro di rete degli enti del Terzo settore tra loro e con gli altri soggetti della comunità locale per la cura dei beni comuni, ad accreditare il volontariato come interlocutore autorevole e competente.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Sito</li><li>▪ Newsletter e circolari</li><li>▪ Realizzazione di supporti audio-video</li><li>▪ Pubblicazione di contenuti sui supporti media</li><li>▪ Attività di ufficio stampa (comunicati e conferenze)</li></ul>
Ricerca e documentazione	Finalizzati a mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo settore in ambito nazionale, comunitario e interna.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Anagrafica enti su gestionale Csvnet</li><li>▪ Ricerca sugli effetti della crisi COVID 19 sui proventi delle</li><li>▪ Associazioni</li></ul>
Supporto tecnico-logistico	Finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti ed attrezzature.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Casa del Volontariato di Ravenna</li><li>▪ Prestito o noleggio</li></ul>
Altre attività	Altre attività di interesse generale: co-progettazione  Attività diverse: promozione polizza unica del volontariato	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Supportare e coordinare la co-progettazione organizzata per distretti in raccordo con Reg. E-R</li><li>▪ Promuovere la PUV</li></ul>

# Servizi e attività

Promozione, orientamento e animazione territoriale	Feste del Volontariato	sostegno, crescita e qualificazione del volontariato nel Terzo Settore. Sviluppo e sostegno della cittadinanza attiva per favorire la costruzione di esperienze di partecipazione. Il CSV al fianco delle associazioni in quelle che possono definirsi delle vere e proprie “fiere” promozionali, relazionali, valoriali del volontariato tutto. Un volontariato che muta, un volontariato che almeno una volta l’anno scende in campo non per “fare” ma per “presentarsi”, abbracciare tutta la città. Una mano tesa verso l’altro, un cuore grande che si apre e pulsa forte per farsi sentire da tanti.
Promozione, orientamento e animazione territoriale	Povertà	operare perché la rete della solidarietà sia sempre più un luogo in cui poter creare percorsi laboratoriali e di confronto congiunti per operatori delle associazioni e amministratori pubblici così da individuare un “linguaggio” comune e, studiare in base al bisogno, una possibile risposta sempre più al passo con i tempi. Ora più che mai necessario a seguito delle conseguenze che l’emergenza COVID-19 ha lasciato e lascerà nelle nostre comunità. Avere un esercito di persone preparate ad attutire lo tsunami che sta per invadere le nostre comunità. A Ravenna esiste un forte tessuto sociale che opera sulle tematiche delle povertà, molto spesso sommerso, impegnato più “al fare” più che al promuoversi. La rete vuole essere un network in grado di aiutare, supportare ed indirizzare. Si è pensato che per affrontare al meglio le difficoltà sia bene fare rete per poter ottenere risultati innovativi. Un dialogo continuo tra i diversi attori della rete per intercettare i nuovi bisogni. Un vero e proprio sostegno al volontariato, alla cittadinanza, alle istituzioni.
Promozione, orientamento e animazione territoriale	Animazione Territoriale	il CSV, in conformità alla sua stessa mission proporrà con costanza innumerevoli occasioni di rete-confronto fra organizzazioni di volontariato su più ambiti di intervento, tutti finalizzati a mantenere alta la connessione fra risorse della comunità, nonché a rendere la comunità sempre più competente ed aggiornata. I percorsi di sviluppo, che dovranno tradursi in concrete progettualità di azione territoriale, dovranno fondarsi sul riconoscimento e la messa a sistema delle peculiarità culturali, ambientali, produttive, storiche e sociali di ciascun territorio. Gli obiettivi sono quelli di accompagnare gli attori territoriali (istituzioni, stakeholders, attori privilegiati ecc.) nell’analisi delle specificità e delle vocazioni territoriali e nell’individuazione di strategie di sviluppo condivise, adeguate e sostenibili; supportare i territori e le organizzazioni di volontariato locali nella creazione di reti e alleanze tra attori privilegiati e tra attori pubblici e privati, al fine dell’individuazione e della condivisione di idee e di strategie/progettualità d’azione; ecc.. Verranno attivate iniziative di animazione finalizzate a garantire il coinvolgimento e la partecipazione degli attori nell’elaborazione di piani e programmi, nella definizione di azioni di sistema e nell’elaborazione di specifiche progettualità private. In quest’ambito sarà possibile definire percorsi volti ad un’integrazione tra progettualità pubbliche e private, alla promozione e qualificazione del volontariato, alla creazione di reti, alla promozione di iniziative di welfare locale, ecc. L’azione di sostegno all’elaborazione di progetti di sviluppo locale dovrà anche individuare o creare gli elementi di connessione e di integrazione con politiche di welfare locale di più vasta portata e con altri territori, attori e livelli di governo. Un vero e proprio sviluppo e sostegno della cittadinanza attiva
Promozione, orientamento e animazione territoriale	Piazzetta della solidarietà on line!	incrementare la visibilità del volontariato e del terzo settore nei confronti dei cittadini, incrementare la buona riuscita di alcune campagne di raccolta fondi delle associazioni, creare e rafforzare i rapporti tra i volontari, supportare e qualificare il Terzo Settore. Favorire esperienze di partecipazione e coinvolgimento dei giovani e delle loro famiglie al mondo del volontariato. Il CSV, visto come ente qualificato e qualificante per le associazioni/volontariati, può, attraverso questo progetto, favorire nuovi percorsi di cittadinanza attiva, può facilitare la costruzione di nuove modalità di partecipazione di giovani o comunque di nuovi potenziali volontari o cittadini attivi. Si potrà quindi mettere in pratica, da parte del CSV, processi che posizionino in stretta connessione le ricadute delle esperienze di volontariato generato con il valore che tutto questo genera nelle città.

# Servizi e attività

<p>Consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento</p>	<p>Sportello crea volontariato</p>	<p>✓ Inquadramento dell'ente costituendo in una delle categorie degli ETS ✓ Redazione dell'atto costitutivo ✓ Accompagnamento dei fondatori nelle pratiche connesse alla fondazione dell'ente ✓ Accompagnamento dell'associazione nei primi mesi di vita</p>
<p>Consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento</p>	<p>Consulenze specialistiche</p>	<p>Le associazioni portano all'attenzione del CSV tutti i proprio bisogni di consulenza sulla gestione delle attività, dei progetti, delle persone, delle sedi. Al CSV è richiesto di assumere il ruolo di punto di riferimento quotidiano a disposizione dei dirigenti associativi, supporto a trecentosessanta gradi per ogni bisogno gestionale dell'associazione. Anche in connessione con la progressiva entrata in vigore della riforma del Terzo settore, è sempre più pressante la richiesta delle associazioni di essere guidati con chiarezza nel disbrigo delle formalità e nelle scelte gestionali sostanziali, per avere garanzia di operare correttamente, perdere poco tempo, a tutto vantaggio dell'azione volontaria a contatto con l'utente. La consulenza richiesta spazia dagli aspetti giuridici a quelli fiscali, dalla tenuta della contabilità alle tante rendicontazioni di progetto a cui un ente è soggetto, dalla gestione della fiscalità alla consulenza progettuale, a quella sul reperimento dei volontari, al fund raising, alla gestione di sedi, dalla privacy alla sicurezza, e così via. Anche grazie ad una sorta di specializzazione in materia giuridico-fiscale e progettuale che si è sviluppata negli anni, il CSV di Ravenna si presenta agli utenti come luogo di studio e di elaborazione di soluzioni ai problemi gestionali del volontariato e dell'associazionismo locale. Porterà tale patrimonio di competenza ed esperienza nel CSV Romagna. Nell'analisi delle scelte che hanno caratterizzato l'impostazione del servizio, va evidenziato il tentativo di tenere l'attività di consulenza vicina al risultato finale, consistente nell'intervento sociale dell'associazione di volontariato. Poco spazio è concesso all'elaborazione dottrinarina fine a sé stessa, poco alla ricerca scientifica, grande è invece la mole di lavoro sui casi concreti. È un'attività più complessa di quanto possa sembrare; dietro ad ogni risposta, anche la più apparentemente banale, vi sono ore ed ore di studio, anni di esperienza, infiniti scrupoli, studi ed approfondimenti, costanti valutazioni di opportunità politico - tecnica, vicinanza all'associazione, conoscenza approfondita dell'ambito in cui si opera.</p>
<p>Consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento</p>	<p>Opzione Service</p>	<p>Capita che il contratto Service che il CSV di Ravenna propone alle associazioni del suo territorio sia scambiato per un'attività di tenuta della contabilità o, come si dice in gergo, di data entry. Non è così, anche se la tenuta della contabilità è una delle possibilità offerte agli utenti. In realtà, il service è un modo, originale e per alcuni aspetti ancora sperimentale, di interpretare la relazione CSV – utente, che si ritiene particolarmente adatto nella relazione con enti, gli ETS non ODV, la cui gestione comporta spesso situazioni più complesse rispetto a quelle dell'ODV. Come già accennato, la filosofia dell'intervento consiste nel fornire all'associazione, in linea di principio, tutto ciò che gli serve. Tra tutti i servizi gestionali di cui l'associazione ha bisogno, ad esempio fare la contabilità, gestire le buste paga del dipendente, redigere il piano sicurezza, il piano privacy, scrivere i contratti, fare la SCIA per la licenza del circolo, rinnovare il certificato antincendio, misurare la rumorosità di un impianto o i consumi di una caldaia e così via, il CSV si occupa, a richiesta, di tutto. Per capirci, la Carta dei Servizi non recita più "questo lo facciamo, quest'altro non lo facciamo", ma "questo lo facciamo gratis, quest'altro costa tot (ovviamente sono importi minimi, a rimborso dei costi)". È una strategia che presuppone che il CSV abbia la capacità di dare una lettura complessiva delle difficoltà dell'ente utente, che abbia a disposizione competenze alte a costi ridotti e soprattutto un modello organizzativo capace di rispondere velocemente a utenti molto numerosi. Da parte sua, il dirigente associativo ha una risposta completa al proprio bisogno di liberarsi di preoccupazioni ed ansie e poter dedicare più tempo all'organizzazione delle attività. Un'ultima considerazione riguarda l'evoluzione dell'ETS introdotta dal Codice del Terzo settore: i tratti distintivi tra ODV ed APS sono stati fortemente attenuati, la possibilità per l'ODV di svolgere attività commerciale con P. IVA aperta avvicinerà ulteriormente le due storiche famiglie del Terzo settore italiano, accreditando la prospettiva che il supporto gestionale sia sempre più richiesto dai propri utenti al CSV. È una prospettiva che temiamo alcuni CSV stiano sottovalutando, non CSVnet che lanciando il progetto di programma gestionale completo per i piccoli ha dimostrato un'indubbia lungimiranza. Progetto a cui il CSV di Ravenna ha aderito con entusiasmo in quanto il prodotto fornito si integra alla perfezione nella Carta dei servizi ravennate, coprendo una casella mancante di cui effettivamente c'era un gran bisogno.</p>

# Servizi e attività

<p>Consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento</p>	<p>Consulenza progettuale e accompagnamento</p>	<p>aumentare le competenze progettuali degli enti fruitori dei servizi del CSV, permettere alle associazioni partecipare e vincere a più bandi di finanziamento possibili, aumentare la capacità di co-progettare assieme, di fare rete da parte, in primis degli ETS e a seguire di tutti i possibili attori coinvolgibili per raggiungere un miglior welfare possibile.</p>
<p>Consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento</p>	<p>Sala della legalità</p>	<p>Indipendentemente dal grado di conoscenza e comprensione delle nuove norme del Codice del terzo settore, tutti i dirigenti associativi mirano alla gestione perfetta. Voglio essere in regola al cento per cento è una delle frasi che ci si sente rivolgere più frequentemente, soprattutto dai neoeletti. Non vi è da stupirsi, essendo legalità e trasparenza valori tipici del volontariato, motivazioni essenziali della partecipazione alle attività delle associazioni. Ci pensa il consulente, con la giusta dose di realismo, ad informare l'utente che la gestione perfetta non esiste, la piena legalità è un bell'orizzonte che nessuno raggiunge, piuttosto bisogna fare tesoro delle buone intenzioni e con spirito migliorista gestire dei percorsi verso la diminuzione delle irregolarità. Già il check up creato nel 2012 fungeva bene allo scopo ed ha prodotto risultati importanti in termini di correzione di cattive abitudini delle associazioni. Consisteva nella rilevazione di circa duecento informazioni oggettive su vari aspetti gestionali, la cui elaborazione dava vita ad un report da restituirsi ai dirigenti che in questo modo ricevono la fotografia della loro situazione gestionale e possono organizzare un calendario di priorità per conseguire i miglioramenti voluti. Ora serve uno strumento non solo aggiornato alle nuove norme ma anche più funzionale. Lo staff dei consulenti del CSV lo sta elaborando e lo utilizzerà in riunioni che avranno come elemento di riconoscibilità quello di svolgersi nella sala della legalità di Ravenna.</p>

# Servizi e attività

Formazione

Formazione

L'obiettivo strategico che il CSV ha sempre messo in campo e che conferma anche nel 2021 è quello di aumentare le competenze interne alle organizzazioni e rispondere ai bisogni di adeguamento normativo e sociale. La strategia studiata per il migliore impatto possibile dell'attività formativa è quella di avere rispetto dell'agenda dei volontari, programmando poche iniziative, ma molto curate nella realizzazione, con percorsi formativi molto brevi, totalmente gratuiti per tutti i partecipanti, a qualunque tipologia associativa appartengano. Seminari di una sola serata o piccoli corsi con non più di quattro lezioni. Il tutto in orario serale, con qualche eccezione nei sabato mattina, per consentire a tutti di partecipare.

In particolare i temi che verranno trattati ed analizzati saranno: - Al passo con le tecnologie: momenti formativi per chi si vuole avvicinare alla "tecnologia informatica!" (in questo caso saranno corsi sempre aperti durante tutto il 2021 per chi dovesse aver bisogno di supporto) - Percorso formativo / laboratoriale sulla tematica "Agenda 2030" - Riforma del terzo settore, novità legali e fiscali introdotte; - Adeguamento statuti e entrata in vigore del RUNTS; - Bilancio d'esercizio per gli ETS. Nuovo programma gestionale per gli ETS messo a disposizione da CSVNET; - Assicurazione per gli ETS - La valutazione di impatto sociale - Le raccolte fondi per gli ETS - Gestione dei conflitti, delle riunioni, delle dinamiche sociali interne ed esterne all'organizzazione. Come gestire le situazioni in epoca COVID; - Progettare per un ETS: per la gestione associativa, per reperire fondi, per fare rete; In particolar modo, relativamente al tema "Agenda 2030", si prevedrà un percorso formativo finalizzato a studiare gli obiettivi fissati per lo sviluppo sostenibili. Avendo infatti validità globale coinvolgono tutti i Paesi e tutte le nostre società. Verranno in specifico analizzati i 17 obiettivi che fanno riferimento ad un insieme di questioni importanti per lo sviluppo che prendono in considerazione in maniera equilibrata le tre dimensioni dello sviluppo sostenibile - economica, sociale ed ecologica - e mirano a porre fine alla povertà, a lottare contro l'ineguaglianza, ad affrontare i cambiamenti climatici, a costruire società pacifiche che rispettino i diritti umani. Relativamente ai percorsi formativi sulla Riforma del Terzo Settore, gli eventi verranno svolti in collaborazione e coi il coinvolgimento dell'Ordine Dottori Commercialisti di Ravenna con cui il CSV ha stipulato apposita convenzione di collaborazione già nel 2019. L'attività formativa è finalizzata a migliorare, sviluppare e sostenere tutte le attività istituzionali delle organizzazioni: dagli aspetti gestionali agli aspetti organizzativi, dalla comunicazione e promozione delle proprie attività alla rendicontazione sociale, allo sviluppo delle capacità progettuali, dal sostegno per ottenere il finanziamento dei propri progetti, alla gestione e alla rendicontazione dei progetti, dalle consulenze nell'ambito "informatica per il terzo settore". L'attività verrà programmata in sinergia con il Forum Provinciale del Terzo Settore.



# Servizi e attività

## Informazione e Comunicazione

### Sito

per il CSV la comunicazione e l'informazione sono sempre stati elementi fondamentali per la vita delle associazioni. Tale considerazione ispira il lavoro del team di operatori in grado di seguire la comunicazione del volontariato provinciale, l'associazione e accompagnarla nel cammino delle iniziative e dei progetti che animano il volontariato. Il tutto attraverso la gestione e la cura del sito web del CSV (all'inizio del 2021 [www.comunitaromagna.it](http://www.comunitaromagna.it); durante il 2021 verrà individuata una apposita sezione all'interno del sito regionale / CSV Romagna / Territorio di Ravenna). Obiettivo strategico è quello di tenere informati i cittadini sulle attività del Terzo Settore nella Provincia di Ravenna, sulle novità legislative in tema di Terzo Settore, sulle progettualità in corso, ecc. L'informazione pubblica alle iniziative degli ETS viene data anche attraverso il sito della Cittadinanza solidale (sito gestito dal CSV - <https://www.cittadinanzasolidaleravenna.it>).

## Informazione e Comunicazione

### Newsletter e circolari

-Newsletter di promozione eventi del TS Questa newsletter ha cadenza quindicinale e promuove le iniziative in corso in tema di TS. In particolar modo si promuovono le iniziative che i singoli enti inviano alla redazione del CSV. - Newsletter su tematiche giuridico-fiscali-amministrative sul TS e/o circolari informative specifiche Attività ancora più strategica nel 2021 a seguito della Riforma del Terzo settore D.lgs. 117/17 e del periodo COVID ancora in atto. I dirigenti delle associazioni di volontariato hanno bisogno di essere informati sulle novità legislative e regolamentari. Inoltre, è utile socializzare buone prassi e soluzioni di casistica, informare i dirigenti delle associazioni delle scadenze fiscali, rimarcare la vicinanza del CSV alle associazioni che si sentono tutelate da un soggetto che periodicamente si fa parte attiva di un'azione informativa anche non richiesta. Si prevede l'invio almeno mensile di n. 1 newsletter e/o circolare -Newsletter di segnalazione bandi di finanziamento Inoltre, con questo servizio si effettua la segnalazione alle associazioni di bandi ed altre opportunità di progettazione o finanziamento. Si spazia dalla consulenza inerente ai bandi di interesse locale o comunale a quelli provinciali, regionali, ministeriali, europei. I contenuti delle newsletter e/o circolari sono individuati dai direttori del CSV, che le scrivono. Giungeranno per posta elettronica all'indirizzario degli ETS presenti in provincia di Ravenna iscritte e non al registro regionale e a tutti coloro che si saranno iscritti tramite l'apposita sezione in fondo alla home page del sito [www.comunitaromagna.it](http://www.comunitaromagna.it) o facendone richiesta alla mail [redazione@comunitaromagna.it](mailto:redazione@comunitaromagna.it). Sono pubblicate ed archiviate sul sito. A richiesta possono essere inseriti nell'indirizzario anche enti pubblici, e privati cittadini. Il servizio è gratuito.

# Servizi e attività

Ricerca e  
documentazione

Anagrafica enti  
su gestionale  
Csvnet

La possibilità di prendere conoscenza dell'identità e delle caratteristiche principali degli enti non lucrativi attivi in un territorio è un valore importantissimo. Serve al CSV per la propria comunicazione istituzionale o di servizio, serve ai volontari, serve alle istituzioni, serve agli operatori sociali, serve ai cittadini. La questione è che non vi è elenco, archivio, dbase o come altro lo si voglia chiamare, che non perde di significato se non viene costantemente aggiornato. A parte le tre o quattro associazioni nuove che ogni mese compaiono sulla scena, non vi è settimana in cui non vi sia da aggiornare un presidente, un indirizzo, un riferimento telefonico o di posta elettronica. Un archivio di oltre seicento schede richiede un costante lavoro di aggiornamento. Se l'aggiornamento è pronto, l'elenco è attendibile. È ciò di cui ha bisogno la nostra comunità.

Ricerca e  
documentazione

Ricerca sugli  
effetti della  
crisi COVID 19  
sui proventi  
delle  
associazioni

Numerose associazioni hanno segnalato con forza al CSV le difficoltà economiche subite in questo 2020. A fronte di contributi pubblici di ristoro assolutamente minimi rispetto al danno economico subito e di un'attenzione dei media rivolta solo ai problemi delle attività commerciali, si ritiene che debba essere oggetto di pubblica considerazione non solo quanto il volontariato ha dato e sta dando in risposta al bisogno, ma anche quanto il volontariato ha perso in termini economici e rischia di non riuscire a recuperare. Come chiudono, purtroppo, commercianti ed artigiani, oppure si indebitano in forma preoccupante per provare a non chiudere, lo stesso può dirsi per il mondo delle associazioni, alcune delle quali hanno già chiuso i battenti o hanno fatto ricorso a strumenti di credito per onorare impegni già assunti. Il CSV, grazie alle informazioni rese disponibili dall'attività service, è in grado di stimare con una certa attendibilità statistica la misura di questa crisi economica e finanziaria.

# Servizi e attività

Supporto tecnico-  
logistico

Casa del  
Volontariato

Un CSV che si prefigge, come strategia, di affrontare tutti i bisogni delle associazioni, non può non farsi carico del problema della sede legale o della sede operativa di piccole associazioni costrette dalla mancanza di fondi ad organizzare i propri incontri nelle private abitazioni o negli uffici professionali dei volontari. La sede è un elemento fondamentale dell'identità dell'associazione e strumento di contatto con i soci e con gli utenti. Per questo, su un progetto nato negli anni '80, da sempre il Comune di Ravenna agevola la gestione case del volontariato che ospitano a costi minimi alcune decine di associazioni. Attualmente a Ravenna di case del volontariato ne sono aperte due. Strutture analoghe sono attive a Faenza, Lugo, Cervia, Bagnacavallo, Russi, Alfonsine.

---

# Servizi e attività

Altre attività di interesse  
generale: co-  
progettazione

Altre attività di  
interesse  
generale: co-  
progettazione

con deliberazione n. 1147 del 14/09/2020, la Giunta regionale dell'Emilia-Romagna ha ritenuto opportuno sostenere la realizzazione di specifici progetti per lo sviluppo di reti associative tra organizzazioni di volontariato e associazioni di promozione sociale e per rafforzare la loro capacity building al fine affinare il partenariato progettuale e il rapporto con gli Enti locali. I soggetti individuati sono gli Enti gestori dei Centri di servizio di cui all'art. 61 del D.Lgs. n. 117/2017 in quanto si ritiene che, in ragione delle loro peculiari competenze, potranno essere soggetti facilitatori per la creazione di reti di partenariato per la programmazione e la realizzazione di progetti che insistano sulle problematiche individuate a livello di territorio distrettuale in stretta sinergia con gli enti locali e secondo gli obiettivi generali e le aree prioritarie di intervento più sopra individuate. Come per gli anni precedenti, il CSV di Ravenna sarà al fianco delle associazioni, dei distretti e della Regione per costruire percorsi di co-progettazione. Sarà poi a supporto nell'avvio dei progetti stessi, nella gestione, nella rendicontazione e valutazione finale. Verranno svolte svariate riunioni organizzative con i distretti, con le associazioni, con gli enti pubblici, ecc. Tutti gli ambiti di attività di questo progetto sono svolti considerando tutti gli obiettivi dell'Agenda 2030.

# Servizi e attività

Attività diverse:  
promozione polizza  
unica del volontariato

Attività  
diverse:  
promozione  
polizza unica  
del volontariato

una delle principali modifiche apportate dalla Riforma del Terzo Settore infatti è l'assicurazione obbligatoria per i volontari estesa a tutti gli Enti di Terzo Settore. Con le precedenti norme -L.266/91 e L.383/00 tra le altre- l'obbligo di assicurazione era previsto solo per i volontari delle Organizzazioni di Volontariato, togliendo però valore all'opera dei volontari delle Associazioni di Promozione Sociale, delle Fondazioni, delle Associazioni di fatto e di tutti i neo-costituiti E.T.S., Enti di Terzo Settore. Il grande tema dell'assicurazione per gli ETS prevede tre principali sezioni: Responsabilità Civile (R.C.), Infortuni e Malattia Professionale. Dalla polizza gli utenti traggono notevoli benefici sul piano del risparmio e della garanzia di legalità e di una copertura assicurativa finalmente proporzionata al rischio effettivo insito nell'attività. Il CSV è assicuratore nel proprio territorio, interfaccia con Ag. Cavarretta e con i sottoscrittori della polizza. In primis si lavora sull'aspetto consulenziale.

---

I servizi sono prevalentemente gratuiti per ODV, APS ed altri enti di Terzo settore. La seguente tabella indica per quali attività, le più complesse, sia richiesta una quota di compartecipazione ai costi.

	ODV	APS	ALTRE ASSOCIAZIONI	CITTADINI
Promozione, orientamento e animazione territoriale	Gratuito	Gratuito	Gratuito	Gratuito
Formazione	Gratuito	Gratuito	Gratuito	Gratuito
Corsi di formazione specifici di singole realtà (a richiesta)	Rimborso dei costi	Rimborso dei costi	Rimborso dei costi	Rimborso dei costi
Informazione e comunicazione	Gratuito	Gratuito	Gratuito	Gratuito
Ricerca e documentazione	Gratuito	Gratuito	Gratuito	Gratuito
Supporto tecnico-logistico (casa del volontariato)	Rimborso dei costi	Rimborso dei costi	Rimborso dei costi	/
Supporto tecnico-logistico – prestito attrezzature.	Gratuito	Gratuito	Gratuito	/

I servizi dell'area della consulenza sono prevalentemente gratuiti per ODV, APS ed altri enti di Terzo settore. La seguente tabella indica per quali attività, le più complesse, sia richiesta una quota di compartecipazione ai costi.

	ODV	APS	ALTRE ASSOCIAZIONI	CITTADINI
Servizi di sportello, segreteria, informazioni e prima consulenza.	Gratuito	Gratuito	Gratuito	Gratuito
Percorso costitutivo compresa l'iscrizione ai registri.	Gratuito	Gratuito	Gratuito	Gratuito
Consulenza legale e fiscale generale (illustrazione delle norme).	Gratuito	Gratuito	Gratuito	Gratuito
Rapporto con il registro regionale / RUNTS.	Gratuito	Gratuito	Gratuito	Gratuito
Servizi informativi o formativi in materia legale, amministrativa e fiscale.	Gratuito	Gratuito	Gratuito	Gratuito
Consulenza legale e fiscale specifica (problematiche specifiche delle associazioni).	Gratuito	Rimborso dei costi	Rimborso dei costi	/
Tenuta della contabilità.	Rimborso dei costi	Rimborso dei costi	Rimborso dei costi	/
Gestione P. IVA e fatturazione elettronica	Rimborso dei costi	Rimborso dei costi	Rimborso dei costi	/
Elaborazione e trasmissione dichiarazioni fiscali e modello EAS.	Rimborso dei costi	Rimborso dei costi	Rimborso dei costi	/
Gestione personale ed elaborazione buste paga.	Rimborso dei costi	Rimborso dei costi	Rimborso dei costi	/
Consulenza alla privacy.	Gratuito	Gratuito	Gratuito	/
Consulenza alla gestione di sedi e impianti.	Rimborso dei costi	Rimborso dei costi	Rimborso dei costi	/
Segnalazioni certificate	Rimborso dei costi	Rimborso dei costi	Rimborso dei costi	/
HACCP e altre pratiche igienico sanitarie.	Rimborso dei costi	Rimborso dei costi	Rimborso dei costi	/
Sicurezza sul lavoro.	Rimborso dei costi	Rimborso dei costi	Rimborso dei costi	/
Atti notarili	Rimborso dei costi	Rimborso dei costi	Rimborso dei costi	/
Consulenza progettuale – newsletter segnalazione bandi	Gratuito	Gratuito	Gratuito	Gratuito
Consulenza progettuale – supporto alla progettazione	Rimborso dei costi	Rimborso dei costi	Rimborso dei costi	/

# QUALITA' DEI SERVIZI

Il CSV ha lavorato e lavorerà per migliorare l'informazione sulla fruibilità dei servizi, per ridurre i tempi di attesa per accedere ai servizi e per semplificare il più possibile i processi. Nell'erogazione dei diversi servizi offerti il CSV si impegna a:

## consulenza

- rispettare il termine temporale descritto precedentemente per fissare l'appuntamento e per erogare la consulenza
- rispettare il principio della privacy nei confronti di ogni utente incontrato
- esporre le consulenze orali in modo chiaro
- prevedere, in casi di necessità, la redazione di consulenza scritta sul tema richiesto
- incontrare l'utente presso idonea ubicazione del CSV

## centro di documentazione

- rispettare il termine temporale descritto precedentemente per fissare l'appuntamento e per erogare la consulenza
- rispettare il principio della privacy nei confronti di ogni utente incontrato
- incontrare l'utente presso idonea ubicazione del CSV

## formazione

- rispettare le date fissate per la prenotazione ai corsi
- rispettare le date fissate per lo svolgimento dei corsi
- rispettare i principi della chiarezza nell'esposizione
- rispettare i programmi preventivamente pubblicizzati
- rispettare il principio della privacy nei confronti di ogni utente
- tenere i corsi in sale idonee ad ospitare le persone previste, utilizzando le adeguate strumentazioni

## promozione, animazione territoriale, progettualità sociale e servizi logistici

- rispettare le date fissate per le iniziative concordate
- rispettare i programmi preventivamente pubblicizzati



## *TUTELA DEGLI UTENTI*

Il fruitore che non si ritiene soddisfatto del servizio fornito può fare un esposto all'Associazione *Comunità Romagna ODV* – Centro di Servizio per il Volontariato di Ravenna - Via Sansovino 57, 48124 Ravenna, indicando dettagliatamente i motivi del reclamo. Il reclamo ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato per segnalare al CSV comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta, relativi alla realizzazione dei servizi e alla trasparenza dell'azione amministrativa. Il CSV effettua rilevazioni periodiche sull'attività svolta dal proprio *staff* per verificare il rispetto degli impegni assunti con la Carta dei servizi. In presenza di rilevanti inadempienze il CSV assumerà iniziative idonee a ripristinare il servizio nelle forme e nei modi stabiliti dalla Carta dei servizi.

*Email per il reclamo: [direttore@comunitaromagna.it](mailto:direttore@comunitaromagna.it)*

*Cell. Per il reclamo: 3346011330 (Direttore Camorani Denise)*

# PUBBLICIZZAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Il CSV invierà copie della Carta dei servizi ad ogni singola associazione della Provincia di Ravenna, ai diversi Assessorati alle politiche sociali e volontariato della Provincia di Ravenna ed alle Fondazioni Bancarie presenti sul territorio provinciale.

La Carta potrà essere consultata nel sito web [www.comunitaromagna.it](http://www.comunitaromagna.it), presso ogni sportello operativo sul territorio del CSV di Ravenna.

# Canali di accesso



## Website

[WWW.COMUNITAROMAGNA.IT](http://WWW.COMUNITAROMAGNA.IT)

In fondo alla home page ci si può iscrivere per ricevere gratuitamente la newsletter periodica.



## Social



[www.comunitaromagna.it](http://www.comunitaromagna.it)



@comunitaromagna



@co.ro.csvravenna



Associazione Per gli altri



@Perglialtri



## Contatti

Associazione COMunità ROMagna, servizi per la solidarietà

Centro di Servizio per il Volontariato CSV di Ravenna

CONTATTACI AI SEGUENTI NUMERI: [0544 401135](tel:0544401135) - [392 0836959](tel:3920836959) - [346 3560451](tel:3463560451) (dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13; lunedì, mercoledì e giovedì dalle 15 alle 18)

Via Sansovino, 57 - 48124 Ravenna (RA) - Tel. 0544 401135 - Fax 0544 406458 –  
[info@comunitaromagna.it](mailto:info@comunitaromagna.it) -  
[postacertificata@pec.perglialtri.it](mailto:postacertificata@pec.perglialtri.it) - C.F.  
92039170391

# Rilevazione e controllo della qualità

## Principio di qualità

Art. 63, c. 3, lett. a)

*“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 Ravenna si impegna a garantire l’ascolto di ogni richiesta che perverrà al CSV.

## Il controllo della qualità

*Ogni operatore che si rapporta con gli utenti ricorda la presenza della Carta dei servizi e la possibilità di valutare il servizio ricevuto attraverso una segnalazione al direttore:*

[direttore@comunitaromagna.it](mailto:direttore@comunitaromagna.it)

*L’accesso ai servizi con relativi contenuti della Carta dei Servizi viene rimarcata ad ogni evento, ad ogni invio di newsletter o comunicazioni agli enti, ecc.*