



## **CARTA DEI SERVIZI DI PER GLI ALTRI ODV - CSV DI RAVENNA**

### **INDICE**

#### **1. LA CARTA DEI SERVIZI:**

- che cos'è
- a cosa serve
- a chi si rivolge
- che cosa contiene
- come utilizzare la carta dei servizi

#### **2. PRINCIPI FONDAMENTALI**

- uguaglianza
- imparzialità e continuità
- partecipazione
- efficienza ed efficacia
- economicità e trasparenza nella gestione

#### **3. *STANDARD* DI QUALITA' NEL RAPPORTO CON GLI UTENTI**

#### **4. ACCESSO ALLE STRUTTURE ED AI SERVIZI**

- Chi ha diritto ai servizi
- Come si accede ai servizi
- Dove si accede ai servizi

#### **5. QUALI SONO I SERVIZI**

- servizi di sportello, segreteria, informazioni, prima consulenza
- consulenza legale e assicurativa / amministrativa e fiscale / bilancio sociale
- consulenza alla comunicazione
- centro di documentazione
- corsi di formazione
- iniziative di promozione
- animazione territoriale
- progettualità sociale
- supporto logistico

#### **6. QUALITA' DEI SERVIZI**

#### **7. TUTELA DEGLI UTENTI**

#### **8. PUBBLICIZZAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

## **1. LA CARTA DEI SERVIZI**

### ***Che cos'è.***

La Carta dei Servizi è un patto formalizzato tra *Per gli altri* ODV - Centro di Servizio per il Volontariato di Ravenna ed i propri utenti.

Contenuti del patto sono le informazioni da fornire agli utenti sui servizi del CSV, con particolare attenzione alle modalità di accesso, agli *standard* qualitativi e alla tutela dei diritti degli utenti.

Questo patto non è utile soltanto per la tutela degli utenti ma anche per il CSV che si trova a disporre di stimoli e riferimenti per migliorare i propri servizi ed il proprio funzionamento a partire dalle esigenze dell'utenza. Da questo punto di vista la Carta costituisce uno strumento organizzativo attraverso i quali gli utenti possono dialogare con il CSV.

La Carta dei Servizi non vive se agli utenti non è consentito di utilizzarla, se non la conoscono, se non la comprendono, se non possono comunicare facilmente al CSV le loro osservazioni e le loro esigenze.

Con la Carta gli utenti verificano che il CSV rispetti gli impegni assunti e possano esigerne l'osservanza.

### ***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

### ***A chi si rivolge.***

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

### ***Che cosa contiene:***

- le modalità di accesso ai servizi offerti
- gli *standard* di qualità dei servizi offerti
- gli strumenti di tutela dell'utente
- la definizione dei tempi di validità e dei modi di pubblicità della Carta

### ***Come utilizzare la Carta dei servizi:***

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta possono tutelare i loro diritti con un reclamo che deve essere indirizzato alla Direzione del CSV.

## **2. PRINCIPI FONDAMENTALI**

I Centri di Servizio per il Volontariato, previsti e regolati dagli artt. 61 - 66 D. Lgs. 117/17 Codice del Terzo settore e successive modificazioni, hanno lo scopo di sostenere e qualificare l'attività di volontariato. A tal fine erogano le proprie prestazioni sotto forma di servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo a favore degli enti di cui all'art. 63 D. Lgs. 117/17 Codice del Terzo settore.

Nell'erogare i servizi, si rispettano 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***

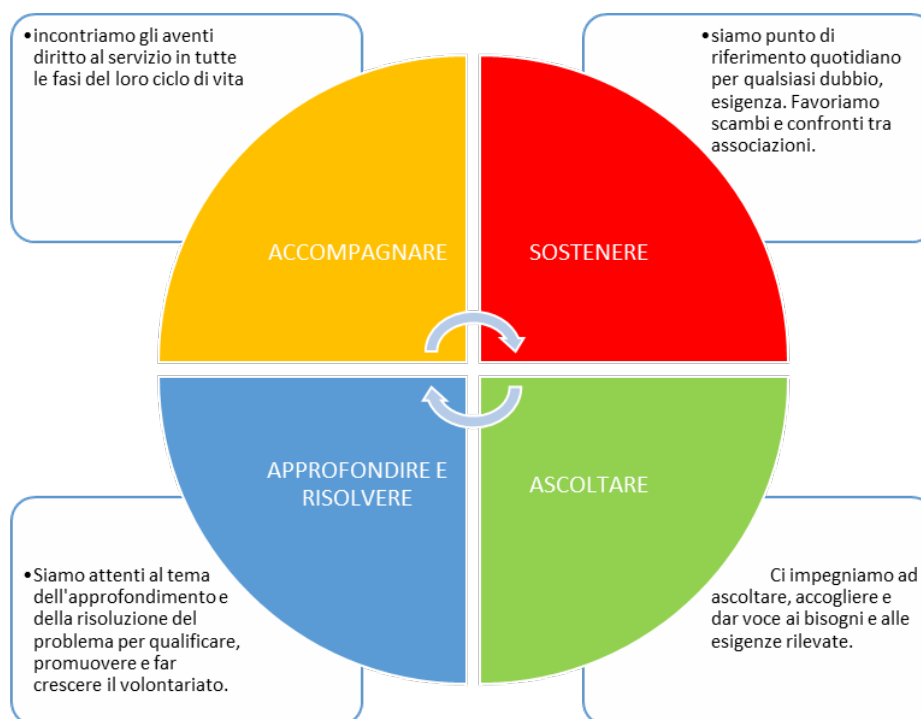
Il CSV persegue il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi.

### ***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.



### 3. **STANDARD DI QUALITA' 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'esporre. 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.

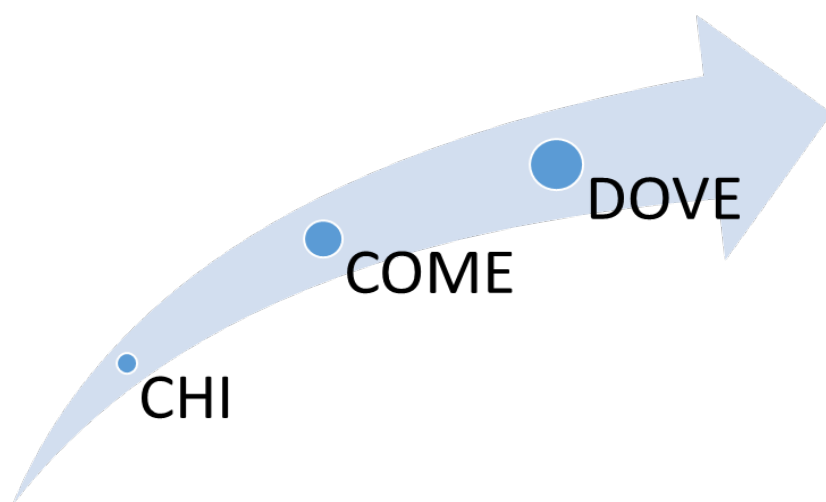
Devono esserci le condizioni migliori per il *confort* dell'utente (seduto / in piedi per attesa, tonalità voci / schiamazzi, troppo freddo /troppo caldo,...) e la sua *privacy* (soprattutto per i servizi di consulenza).

**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.

#### 4. ACCESSO ALLE STRUTTURE ED AI SERVIZI



##### *Chi ha diritto ai servizi*

- Organizzazioni di Volontariato e Associazioni di Promozione sociale di primo o di secondo livello operanti nell'ambito della Provincia di Ravenna ed iscritte nei rispettivi registri.
- Organizzazioni di Volontariato di primo o di secondo livello operanti nell'ambito della Provincia di Ravenna e non iscritte nel Registro Regionale del Volontariato. Si tratta di enti che pur non essendo ODV operano per fini solidaristici avvalendosi prevalentemente dell'azione volontaria dei propri soci.
- Organizzazioni di Volontariato e Associazioni di Promozione sociale di primo o di secondo livello in fase di costituzione per il periodo necessario per la redazione e l'approvazione degli atti indispensabili alla loro attivazione, per un periodo comunque non superiore a sei mesi.

- Dopo l'attivazione del RUNTS, altri ETS.
- Altre Associazioni, Fondazioni, Comitati con forte presenza di volontariato.
- Enti pubblici, limitatamente ad attività e servizi che si rapportano con gli ETS e/o sono funzionali alla crescita della cultura della solidarietà.
- Imprese per attività di volontariato d'impresa, iniziative ispirate a RSI e ogni altro tipo di iniziativa solidale o di solidarietà aziendale.
- Cittadini interessati ad avere informazioni sul volontariato o partecipare ad attività non lucrative, sociali, solidali, di beneficenza, ecc.

***Come si accede ai servizi:***

- Tramite il contatto diretto di persona negli orari di apertura degli uffici a Ravenna, Via A. Sansovino 57
- (Dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e dalle 15 alle 18 – sabato dalle 9 alle 12)
- Tramite richiesta per e-mail alla mail [info@pergialtri.it](mailto:info@pergialtri.it)
- Contatto telefonico negli orari di apertura degli uffici (Dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e dalle 15 alle 18 – sabato dalle 9 alle 12)

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

**5. QUALI SONO I SERVIZI**

**servizi di sportello, segreteria, informazioni, prima consulenza**

Gli Sportelli Operativi sono il luogo d'incontro fra il Centro di Servizio, le associazioni utenti e la cittadinanza.

Le associazioni si rivolgono agli Sportelli per alcuni servizi di segreteria semplici ma fondamentali: informazioni, stesura di testi, comunicati stampa, supporto alle iniziative delle associazioni, diffusione di dati e notizie sociali, promozione di eventi, utilizzo *computer*, navigazione *web*, gestione e aggiornamento del sito *internet*, recapito postale, piccola consulenza.

Gli Sportelli, ai cittadini interessati, forniscono informazioni sulle attività del volontariato locale ed un primo orientamento per trasformare il proprio interesse in partecipazione attiva.

Sempre rivolgendosi allo Sportello i cittadini potranno accedere agli ulteriori servizi del CSV.

### **consulenza legale e assicurativa / amministrativa e fiscale / bilancio sociale**

Il servizio di consulenza legale del CSV è organizzato a misura del bisogno del dirigente associativo. Allo Sportello operativo ogni problematica ottiene il corretto inquadramento e, nella maggioranza dei casi, una pronta risposta allo Sportello stesso. Uno *staff* composto dai direttori e da consulenti interni ed esterni interviene in seconda battuta con incontri orali, pareri *pro veritate* redatti *ad hoc* e percorsi d'accompagnamento che favoriscono la piena comprensione delle risposte.

Il servizio assiste le associazioni nella redazione degli atti fondamentali della propria esistenza (atto costitutivo, modifiche statutarie, scioglimento, fusione, ecc.), nella definizione dei limiti e delle modalità dell'azione volontaria (definizione di attività di volontariato, *status* del volontario, disciplina delle responsabilità, disciplina degli acquisti, disciplina delle assicurazioni, rispetto della *privacy*, ecc.); nei rapporti con la pubblica amministrazione (iscrizione al registro, convenzioni, contributi); nella gestione di eventuali rapporti di lavoro.

Si affrontano problematiche caratteristiche dei diversi settori d'attività del volontariato, dall'*handicap* all'assistenza sociale, dall'immigrazione alla tutela ambientale, e così via.

Si affiancano le associazioni in situazioni di conflittualità, interna o esterna, ma non si garantisce assistenza in contenzioso, salvo il caso di cause pilota con possibili ricadute positive per tutto il volontariato.

Il servizio di consulenza amministrativa e fiscale del CSV è organizzato a misura del bisogno del dirigente associativo.

Allo Sportello operativo ogni problematica ottiene il corretto inquadramento e, nella maggioranza dei casi, una pronta risposta allo Sportello stesso. Uno *staff* composto dai direttori e da consulenti interni ed esterni interviene in seconda battuta con incontri orali, pareri *pro veritate* redatti *ad hoc* e percorsi d'accompagnamento che favoriscono la piena comprensione della risposta.

Il servizio offre consulenza alle associazioni sulla tenuta della contabilità, dei libri obbligatori e sulla redazione del bilancio contabile e sociale. Aiuta a distinguere fra attività istituzionale e commerciale marginale, con le valutazioni fiscali conseguenti. Cura la tenuta della contabilità e tutti gli adempimenti fiscali e previdenziali.

Con l'assistenza del Centro di Servizio le associazioni migliorano la propria capacità di *fund raising* cogliendo tutte le possibilità di defiscalizzazione che la normativa consente. Inoltre la consulenza può riguardare la disciplina dei rimborsi spese ai volontari e la corretta gestione amministrativa del rapporto con dipendenti, consulenti, collaboratori, borsisti.

I servizi dell'area della consulenza legale, amministrativa e fiscale 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 alla comunicazione**

Il servizio di consulenza per l'immagine e la comunicazione pubblica definisce ed attua strategie di comunicazione nel rispetto dei valori e delle identità proprie delle associazioni, aiutandole nel raggiungimento degli obiettivi.

Dà consulenza per gli aspetti comunicativi sia dell'attività ordinaria che di iniziative straordinarie: pianificazioni per le campagne informative e promozionali, stesura di comunicati stampa, scelta e corretto utilizzo dei mezzi, impostazione di volantini, *depliant*, locandine, manifesti, ecc. Si cura il progetto editoriale e grafico dei materiali, mentre i costi di stampa rimangono a carico dell'associazione.

Grande attenzione si presta anche alla comunicazione telematica. I siti gestiti dal CSV sono i portali del volontariato ravennate, con contenuti molto ampi, consulenze in rete, *news* con le iniziative delle associazioni, ecc. Inoltre il servizio offre la possibilità alle associazioni di costruire e mettere in rete un proprio sito.

### **centro di documentazione**

Numerose associazioni conservano in sede archivi documentali, manuali, pubblicazioni relative alla loro attività. Nella nostra provincia alcune di esse hanno ritenuto in linea con la propria *mission* allestire piccoli centri di documentazione o biblioteche aperti al pubblico, anche se i risultati in termini di frequentazione non sono entusiasmanti.

Con il trasferimento della propria sede nella Casa del Volontariato di Ravenna, il Centro di Servizio ha ottenuto la disponibilità di spazi adatti ad ospitare vero e proprio Centro di Documentazione sul volontariato e le politiche sociali.

Il Centro di Documentazione è un luogo fisico votato all'incontro ed allo scambio di esperienze, alla progettazione di attività anche lavorando su *report* di esperienze realizzate in altre parti d'Italia, potendo consultare libri e pubblicazioni specializzate. E' insieme punto di ritrovo, biblioteca, emeroteca, centro di documentazione in senso stretto.

I documenti riguardano sia il volontariato nazionale che quello locale, sia il volontariato in generale che le specifiche materie nelle quali il volontariato s'impegna.

### **corsi di formazione**

Il CSV programma nella propria Area Formazione corsi aperti a volontari o dirigenti associativi, studenti e cittadini in genere interessati al volontariato.

Le materie oggetto dei corsi possono essere: la gestione dell'associazione, la contabilità, il bilancio contabile, il bilancio sociale, il fisco, la gestione delle risorse umane, la relazione d'aiuto, l'uso del

computer per varie attività associative, la progettazione sociale, la comunicazione, il *fund raising*, il *people raising*, il *marketing* sociale e qualunque altra tematica oggetto d'interesse.

La decisione di quali corsi attivare è concordata fra le associazioni nel percorso di coprogettazione dei servizi che il CSV realizza annualmente in preparazione del documento della Programmazione annuale.

I corsi sono aperti ai dirigenti e volontari di tutti le associazioni ed ai cittadini; si accede tramite l'iscrizione al CSV di Ravenna – Area Formazione. La partecipazione è gratuita ma il numero dei partecipanti è chiuso.

Eventualmente possono essere inseriti nella Programmazione corsi costruiti su misura delle esigenze di un'associazione o rete di associazioni.

Il servizio è gratuito. Eventuali eccezioni alla gratuità potranno essere deliberate in casi specifici di notevole onerosità dei docenti in certe materie. In tal caso le condizioni di partecipazione saranno pubblicizzate con particolare attenzione.

### **iniziative di promozione**

La promozione del volontariato e la diffusione della cultura della solidarietà sono attività tipiche di ogni Centro di Servizio.

Come già per la formazione, le attività promozionali sono concertate con le associazioni nel periodo di confronto pubblico sulla Programmazione annuale. Le azioni di promozione devono obbligatoriamente riscontrare più *contacts* possibile. Sono ideate e costruite con l'obiettivo prioritario di raggiungere migliaia di cittadini.

L'obiettivo specifico di questo servizio è di promuovere il volontariato e la cultura della solidarietà attraverso singole iniziative.

Per accedere al servizio, vi è la possibilità di proporre singole iniziative rivolte a tutte le associazioni di volontariato aventi sede in provincia di Ravenna, iscritte e non iscritte al Registro provinciale, nel percorso di costruzione della Programmazione annuale.

Una delle attività del settore promozione è l'organizzazione di convegni. Grazie all'esperienza ventennale del Csv nell'organizzazione di piccoli e grandi eventi, si mette a disposizione l'esperienza di Per gli altri per organizzare eventi. Progettare, analizzare, realizzare.

### **animazione territoriale**

Per gli altri sostiene l'importanza di essere vicini agli ETS e alle loro reti di partnership a livello locale, realizzando azioni che mirino a sostenere e qualificare l'attività del volontariato nei diversi territori.

Creazione e facilitazione di reti a forte innovazione sociale sulle tematiche del contrasto alla povertà, empori, povertà educativa, adolescenza e contrasto alla dispersione scolastica, tutela dei minori e giustizia minorile, sviluppo di comunità competenti.

L'impegno è di favorire lo sviluppo e il consolidamento di relazioni tra associazioni di volontariato, terzo settore, enti locali e istituzioni, imprese, facilitando la conoscenza e la collaborazione tra i diversi soggetti in un'ottica di progettazione condivisa e sviluppo di comunità, collaborazione alla costruzione di saperi comuni.

### **progettazione sociale**

In connessione con i servizi di Animazione Territoriale, Per gli altri accompagna le reti nella ideazione e sviluppo di progetti, costruzione di partnership, individuazione di finanziamenti e bandi, partecipazione o gestione di tavoli di lavoro.

La progettazione intende integrarsi con il territorio, attraverso una modalità di lavoro di tipo partecipato che prevede un percorso di stretta condivisione con le associazioni e gli interlocutori significativi per la co-progettazione e realizzazione dei progetti.

- ✓ Accompagnamento alla creazione di reti territoriali su richiesta di associazioni
- ✓ Laboratori per l'analisi dei bisogni del territorio e la progettazione

Per gli altri è il referente della rete **provinciale della solidarietà**. Dal 2017, le associazioni che operano nelle tematiche delle nuove povertà in sinergia con le amministrazioni pubbliche e con il supporto e coordinamento di Per gli altri – Centro di Servizio per il Volontariato di Ravenna, si sono date l'obiettivo di individuare un "luogo" di confronto provinciale sulle tematiche delle povertà. All'interno di questa attività Per gli altri coordina la rete, organizza riunioni e momenti di confronto/formazione tra i diversi soggetti operanti sulle povertà. Da circa quindi anni ha avviato l'organizzazione dei pranzi natalizi di solidarietà nel territorio di Ravenna, Faenza e Bagnacavallo. È componente della rete regionale degli Empori Solidali.

### **supporto logistico**

Il servizio prevede il prestito gratuito di attrezzature utili alle associazioni utenti, in particolare: gazebo da giardino per banchetti, sedie e tavolini, computer portatile, videoproiettori, portamanifesti, gonfiabili a forma di mongolfiera, ecc.

Inoltre, per le associazioni ravennati, è previsto il servizio di supporto logistico di ospitalità presso la Casa del Volontariato di Ravenna, in via Sansovino n. 57.

Il servizio di articola nelle seguenti tre tipologie.

**Servizio 1:** sede legale presso la Casa del Volontariato di via Sansovino e possibilità di ricevervi la corrispondenza cartacea. Ogni associazione aderente al servizio avrà a disposizione una buchetta postale esterna, quindi accessibile in qualunque momento. Sarà anche possibile autorizzare gli operatori del CSV al ritiro delle raccomandate, con immediato avviso telefonico.

Il servizio è totalmente gratuito.

**Servizio 2:** sede legale e operativa presso la Casa del Volontariato di via Sansovino. Oltre a quanto previsto nel servizio 1, ogni associazione aderente potrà utilizzare a rotazione alcune postazioni di lavoro, composte da scrivania, *computer*, stampante e telefono. Si potrà navigare e telefonare *gratis*, con accesso libero in orario d'ufficio, su prenotazione in orario serale. Inoltre, ogni associazione aderente avrà a disposizione uno o più armadi per conservare i propri documenti ed il proprio materiale da ufficio (non ingombrante). Sono a disposizione delle associazioni aderenti anche salette idonee ad ospitare riunioni da 15-20 persone.

Il servizio è riservato alle ODV iscritte al Registro del Volontariato, operative nel territorio del Comune ed alle altre associazioni aderenti al servizio *Per gli altri Service*.

A chi accede al servizio è richiesto un rimborso delle spese vive della sede per €/anno 150,00.

**Servizio 3:** prenotazione di salette. Tutte le associazioni non aderenti ai servizi 1 e 2 potranno prenotare occasionalmente (massimo 3 – 4 volte all'anno) una saletta per le proprie riunioni, negli orari lasciati liberi dagli aderenti ai servizi 1 e 2. Il servizio è totalmente gratuito per le associazioni ETS, con rimborso di € 20 a prenotazione per altri soggetti.

## **6. 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:

### **servizi di sportello, segreteria, informazioni, prima consulenza**

- rispettare gli orari di apertura degli sportelli operativi sui territori
- rispettare la cortesia e la chiarezza sia nell'ascoltare l'utente sia nell'espone le risposte ai quesiti
- a rispondere immediatamente al 70% dei servizi richiesti (informazioni, segreteria, invio comunicati stampa, stesura di testi, piccola consulenza)
- a rispondere entro una settimana agli ulteriori servizi richiesti almeno attraverso l'appuntamento con l'esperto in materia. L'attesa dell'appuntamento e quindi della consulenza richiesta non deve mai superare l'arco di un mese

### **consulenza legale e assicurativa / amministrativa e fiscale / bilancio sociale**

- 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

### **consulenza alla comunicazione**

- 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 la consulenza in modo chiaro, sapendo incontrare l'esigenza dell'utente con il miglior modo di comunicare quel determinato messaggio da parte dell'utente
- 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

### **corsi di 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 del servizio
- tenere i corsi in sale idonee ad ospitare le persone previste, utilizzando le adeguate strumentazioni

### **iniziative di promozione**

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

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

- realizzare i programmi come concordati con le associazioni

## **7. TUTELA DEGLI UTENTI**

Il fruitore che non si ritiene soddisfatto del servizio fornito può fare un esposto all'Associazione *Per gli altri 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.

## **8. 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.pergli altri.it](http://www.pergli altri.it).