



CARTA DEI  
SERVIZI  
2016

vivere *i*nsieme

CENTRO DI SERVIZIO PER IL VOLONTARIATO LA SPEZIA





CARTA DEI  
**SERVIZI**  
2 0 1 6



## **LE SIGLE CONTENUTE NEL DOCUMENTO**

### **OdV**

Organizzazione/i di Volontariato

### **CSVI**

Centro di Servizio "Vivere Insieme"

### **CSV**

Centri di Servizio per il Volontariato

### **Co.Ge.**

Comitato di Gestione

### **Csvnet**

Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio

### **Convol**

Consulta Nazionale del Volontariato

### **TS**

Terzo Settore

### **SCN**

Servizio Civile Nazionale

### **SCR**

Servizio Civile Regionale

### **SVE**

Servizio Volontario Europeo

Per ottenere  
INFORMAZIONI sempre  
COMPLETE ed AGGIORNATE  
riguardanti TEMPISTICHE, MODALITÀ e  
LUOGHI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI  
e relativamente ad attività non inserite  
nella presente pubblicazione consigliamo  
di CONSULTARE il nostro sito internet

**[www.vivereinsieme.sp.it](http://www.vivereinsieme.sp.it)**



# IL CSV VIVERE INSIEME

## LA NATURA GIURIDICA

Il Centro di Servizio Vivere Insieme (CSV) è un'associazione di volontariato. In base allo Statuto possono aderire al CSV, sia le organizzazioni iscritte al Registro regionale del Volontariato (soci ordinari), sia quelle non iscritte (soci aderenti). Le organizzazioni non iscritte devono possedere i requisiti previsti dall'art. 3 della L. 266/91 e dall'art. 2 della L.R. n. 15/92 nonché essere operative sul territorio da almeno 2 anni. I soci aderenti non hanno diritto di voto in Assemblea, ma possono eleggere fra di essi due rappresentanti con diritto di voto in seno al Consiglio Direttivo.

## COME SI DIVENTA SOCI?

### Art. 6. Criteri di ammissione

La domanda di ammissione deve essere inoltrata al Consiglio Direttivo e deve essere corredata dallo statuto, ove esiste dal regolamento interno, composizione degli organi sociali ed indicazione del legale rappresentante. Con la domanda, l'associazione deve dichiarare, a pena di esclusione, di accettare senza riserve lo Statuto ed il Regolamento dell'Associazione Vivere Insieme; inoltre le associazioni non iscritte al Registro regionale di cui alla L.R. 15/92 debbono dichiarare espressamente di possedere i requisiti di cui all'art. 5 del presente Statuto, esibendo, a richiesta del Consiglio Direttivo, tutta la documentazione comprovante il possesso dei suddetti requisiti. L'ammissione decorre ed inizia ad avere efficacia dalla data di delibera del Consiglio Direttivo che deve avvenire entro 4 mesi dalla data di presentazione della domanda stessa.

### Art. 7. Cause di non ammissione e rigetto della domanda

Sono causa di non ammissione all'Associazione Vivere Insieme:

- la mancata accettazione senza riserve dello Statuto e del Regolamento
- l'operatività dell'associazione al di fuori del territorio provinciale
- la mancata allegazione della documentazione richiesta di cui all'art. 6 comma I dello Statuto
- per le associazioni non iscritte al Registro previste dall'art. 3 della LR 15/92, la mancanza di possesso di requisiti previste dall'art. 3 della L. 266/91 e dell'art. 2 della L.R. 15/92.

Nel caso di mancato accoglimento, il Consiglio Direttivo dovrà comunicare in forma scritta i motivi del rigetto, a mezzo raccomandata a.r. alla sede legale o al diverso domicilio che l'associazione ha indicato espressamente nella domanda di adesione. Entro il termine di 30 giorni dal ricevimento della relativa documentazione, l'associazione non ammessa potrà presentare ricorso al collegio dei Provvisori, il quale deciderà con decisione non impugnabile.

[Fonte: Statuto del CSV "Vivere Insieme"]

## LA STORIA

Nell'agosto del 1991, dopo anni di dibattiti ed appelli per avere uno strumento normativo che disciplinasse in maniera definitiva l'attività del volontariato in Italia, e dopo un lungo iter legislativo fatto di proposte e modifiche, nasce la legge 266/91, la cosiddetta Legge Quadro del Volontariato. L'approvazione di questa legge ha rappresentato un passo estremamente significativo per tutto il volontariato in quanto ne riconosce il valore sociale e la funzione dell'attività di volontariato come espressione di partecipazione, solidarietà e pluralismo, ne propone lo sviluppo salvaguardandone l'autonomia e ne favorisce l'apporto originale per il conseguimento delle finalità di carattere sociale civile e culturale. Ha consentito anche la nascita dei Centri di Servizio su tutto il territorio nazionale dal momento che nell'art. 15 il legislatore ha individuato i Centri di Servizio a disposizione delle organizzazioni di volontariato, e da queste gestiti quali strumenti operativi per il conseguimento degli obiettivi di promozione dell'atto ministeriale sono contenute, infatti, le modalità per la costituzione dei fondi speciali per il Volontariato presso le Regioni derivanti dal versamento di 1/15 dei proventi delle Fondazioni di origine bancaria che rappresentano le fonti per il finanziamento dei CSV.

Per ogni fondo regionale esiste un Comitato di Gestione (Co.Ge.) - composto da rappresentanti delle Fondazioni bancarie, del Volontariato, degli Enti Locali e del Ministero del Welfare e che esercita una funzione di controllo amministrativo su tali risorse e autorizza l'attività dei CSV. Per quanto riguarda la provincia della Spezia, l'idea di costituire un Centro di Servizio nacque all'inizio del 1997. Nei primi mesi dell'anno, 14 associazioni costituirono il Coordinamento delle associazioni di volontariato della provincia, a cui

successivamente aderirono altre 15 organizzazioni. Quando le Istituzioni competenti contemplarono la possibilità di insediare un Centro in ogni provincia, un nutrito gruppo di associazioni, appartenenti al Coordinamento, promosse la costituzione di una nuova associazione per presentare in Regione l'istanza per la gestione del Centro di Servizio della Spezia. Questa associazione si chiama Vivere Insieme per sottolineare la volontà forte di fare di essa un luogo di dialogo e confronto, dove le diverse anime e culture del volontariato spezzino potessero incontrarsi e condividere gli obiettivi comuni. Il 9 Aprile del 1997 la Regione Liguria pubblicò il Bando per concorrere all'istituzione dei CSV. L'Associazione "Vivere Insieme" partecipò al bando presentando l'istanza e il relativo progetto per la costituzione del CSV e il 23 luglio 1997 il Comitato di Gestione deliberò l'istituzione del Centro di Servizio della Spezia, approvando il progetto presentato da "Vivere Insieme". Pochi mesi dopo il CSV della Spezia divenne a tutti gli effetti operativo.

## GLI SCOPI

Il CSVI opera nel rispetto dei compiti delineati dalla normativa di riferimento vigente, adempiendo a quanto previsto dall'art. 4 del Decreto del Ministero del Tesoro del 8/10/1997, che indica nel sostenere e qualificare l'attività di volontariato lo scopo principale dei Centri di Servizio. In particolare il CSVI declina questo scopo, prestando attenzione alle seguenti finalità, che ne caratterizzano le strategie e le azioni, nonché alle aree di mission individuate dalla normativa, che orientano la struttura operativa.

Nell'ambito del quadro di riferimento legislativo, il CSVI si pone quindi come un punto di riferi-



mento territoriale e di supporto per le OdV. Si colloca anche come uno strumento di sviluppo al fianco del Volontariato e a sostegno di esso,

lavorando in un ottica di rete, basando la propria attività sui valori della partecipazione, trasparenza, accessibilità e qualità.

## La Mission del CSVI

### SOSTENERE E QUALIFICARE

Per sostenere e qualificare il Volontariato si intende l'insieme delle attività messe in campo dal CSVI allo scopo di aiutare le OdV a svolgere le loro funzioni ricorrenti, supportandole sia nella gestione interna che nel loro rapporto con l'esterno, promuovendo il loro sviluppo attraverso la trasmissione di nuove competenze e conoscenze. Mentre la declinazione del sostenere può essere associata più ad un'azione di supporto del Centro sul fronte delle attività più ricorrenti e di "routine" svolte dalle OdV, quella del qualificare può essere associata all'idea del "cambiamento" delle organizzazioni stesse, che attraverso il CSVI e i servizi che questo eroga hanno la possibilità di consolidarsi nell'ambito del proprio assetto organizzativo, di adeguarsi ai mutamenti sociali, di crescere nel numero e nella qualità delle attività che svolgono.

### PROMUOVERE

Per promuovere il volontariato si intende l'insieme di attività volte a sensibilizzare la cittadinanza e le istituzioni nei confronti dello sviluppo di una "cultura della solidarietà", supportare la crescita del Volontariato, promuovere occasioni di incontro fra singoli volontari e organizzazioni esistenti.

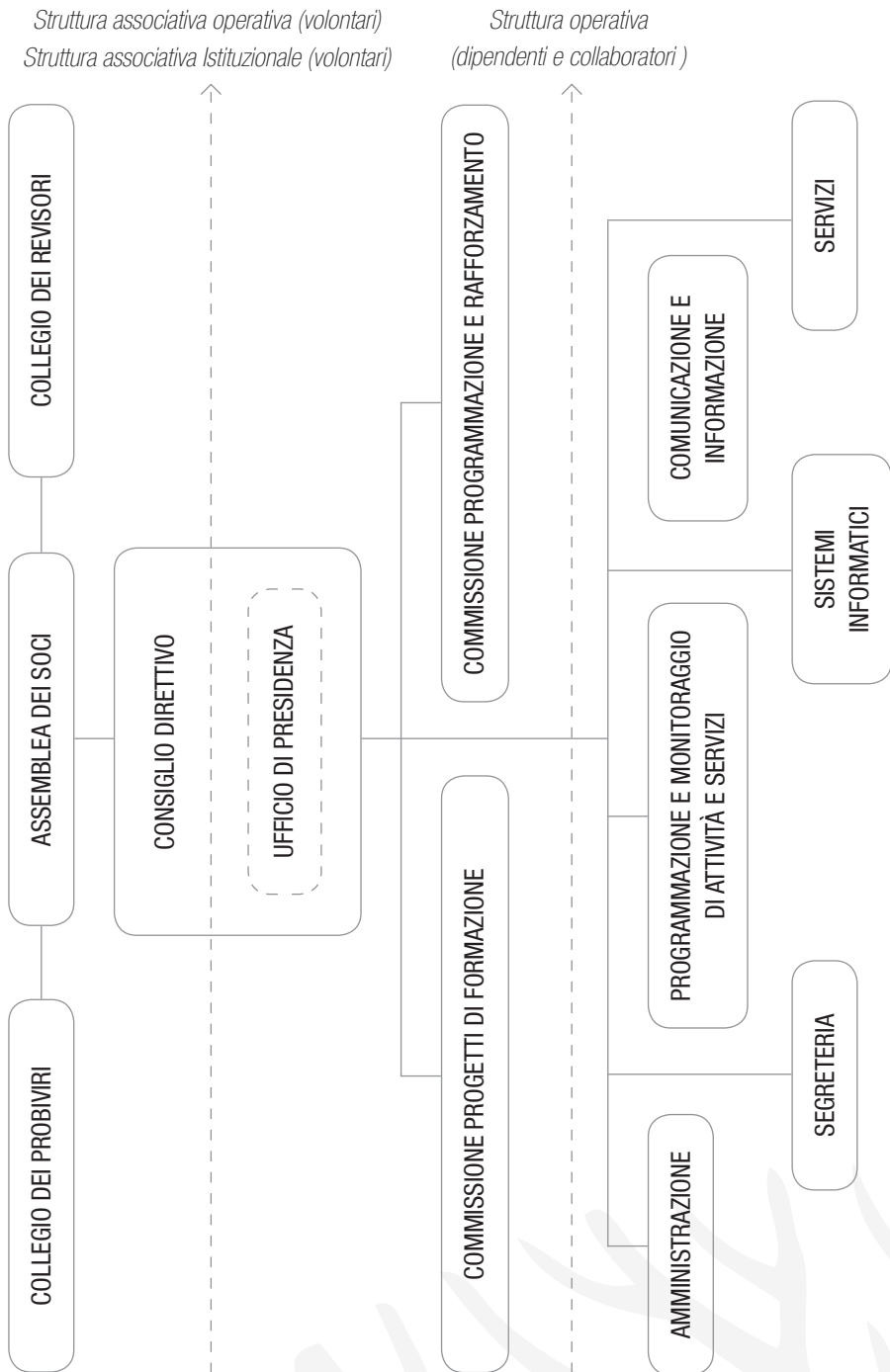
**Supporto  
alla crescita delle OdV**

**Sostegno al radicamento  
territoriale ed alle reti**

**Promozione  
del Volontariato**

**Sostegno  
alla progettazione**

L'ORGANIGRAMMA DI CSVI AL 31/12/2015



## **L'ORGANIZZAZIONE**

Al fine di perseguire le sue finalità istituzionali e la sua mission, il CSVI si avvale dell'impegno dei consiglieri per impostare indirizzi e strategie politiche, mentre per il suo funzionamento operativo si appoggia a dipendenti, consulenti e collaboratori retribuiti. Lo Statuto associativo e il regolamento definiscono gli organi sociali del CSVI. Tutte le cariche associative durano 3 anni e sono gratuite ovvero i volontari che le ricoprono non ricevono alcun tipo di remunerazione.

### **La struttura associativa istituzionale (volontari)**

#### **Assemblea dei soci (art. 12 statuto)**

L'Assemblea dei soci è l'organo sovrano del CSVI che delinea gli indirizzi di programma che dovranno essere realizzati dal Consiglio Direttivo.

#### **Consiglio direttivo (art. 13 statuto)**

Il Consiglio Direttivo è l'organo di gestione del CSVI e attua gli indirizzi programmatici assunti dall'Assemblea dei soci. È composto da non più di 15 membri di cui 2 consultivi e 12 effettivi proposti dai soci ordinari e di 1 nominato dal Comitato di Gestione.

#### **Presidente (art. 14 statuto)**

Il Presidente è il rappresentante legale del CSVI. Eletto in seno al Consiglio Direttivo convoca e presiede le riunioni di Consiglio e le Assemblee. Può prendere decisioni urgenti a condizione che vengano sottoposte a ratifica del Direttivo.

#### **Collegio dei sindaci revisori (art. 18 statuto)**

Il Collegio dei Sindaci si compone di tre sindaci, due eletti dall'Assemblea dei soci e uno nominato dal Comitato di Gestione. È garante della corretta gestione amministrativa, vigilando sul rispetto della normativa e verificando periodicamente la regolarità delle operazioni contabili e la corrispondenza del bilancio.

#### **Collegio dei Probiviri (art. 19 statuto)**

Il Collegio dei Probiviri composto da tre membri effettivi e da due supplenti nominati dall'Assemblea tra persone di riconosciuto prestigio ed indipendenza, esterne all'associazione. Dirime tutte le questioni relative alla interpretazione dello Statuto e del Regolamento e le controversie tra i soci e il Centro stesso.

## La struttura associativa operativa (volontari)

### Ufficio di Presidenza (art. 15 statuto)

L'Ufficio di Presidenza è l'organo di preparazione dei lavori del Consiglio Direttivo e dell'Assemblea ed ha il compito di assumere tutte le decisioni necessarie per dare attuazione alle loro delibere. È composto dal Presidente, dal Vice Presidente Vicario, dal Vice Presidente Ordinario, dal Segretario e dall'Amministratore.

## La struttura operativa (dipendenti e collaboratori)

**Segreteria:** Supporta la gestione delle riunioni degli organi sociali (Assemblea, Consigli Direttivi, Ufficio di Presidenza, Commissioni) e si occupa della stesura dei verbali, cura i contatti con i consiglieri e raccoglie le richieste delle OdV. Raccoglie ed esamina pratiche e richieste, da sottoporre all'attenzione del Consiglio Direttivo.

**Amministrazione:** Garantisce la Gestione Amministrativa, nella globalità degli aspetti delle voci di bilancio, mantiene i rapporti con i fornitori e la regolarità delle voci di spesa. Si occupa, in collaborazione con la funzione preposta, di controllare lo stato di avanzamento dei progetti. Monitoraggio attività e progetti: Si occupa, in collaborazione con la funzione amministrazione, di monitorare lo stato di avanzamento delle attività e dei progetti programmati dal CSVI.

**Programmazione e monitoraggio attività:** si occupa, in collaborazione con la funzione amministrazione, di monitorare le attività programmate dal CSVI. Tale funzione segue l'intero iter destinato alle attività del CSVI, sino dalla descrizione delle stesse nel bilancio preventivo, alla loro programmazione temporale e sviluppo per arrivare infine alla conclusione delle attività e rendicontazione economica. Ha il compito di rilevare e monitorare, attraverso apposita modulistica le valutazioni (da parte dei beneficiari) ed i dati numerici relativi ai progetti svolti ed ai servizi erogati.

**Eventi e Comunicazione:** Cura l'organizzazione degli eventi e/o delle iniziative del CSVI e la comunicazione esterna. In sinergia con la funzione Sistemi Informativi segue l'aggiornamento dell'account attivato dal CSVI sul social network Facebook.

**Sistemi informatici:** Cura l'aggiornamento dei contenuti del sito web e le eventuali modifiche strutturali da apportarvi, l'aggiornamento dei database informatici utilizzati dal CSVI, si occupa degli acquisti e degli ordini di strumenti informatici, del mantenimento della rete interna e segue l'aggiornamento dell'account attivato dal CSVI su You Tube.

# GLI STRUMENTI PER LA QUALITA'

Negli ultimi anni il CSVI ha lavorato per mettere a punto nuovi strumenti di verifica e di rendicontazione sui modelli proposti e già implementati dal sistema dei CSV.

La costruzione di un sistema di strumenti utili a leggere la propria attività, e a misurare il raggiungimento degli obiettivi, la qualità delle prestazioni e la loro rispondenza ai bisogni del volontariato, è stata una scelta strategica importante con il fine preciso di raggiungere una maggiore efficienza ed efficacia in termini di programmazione e di servizi offerti.

Il sistema della qualità è composto dai seguenti prodotti e processi:

## **Carta dei Servizi**

Rappresenta un "patto" tra il CSVI e i suoi numerosi interlocutori, un impegno - dichiarato in anticipo - per raggiungere e mantenere adeguati livelli di qualità ed efficienza. Oltre ad essere un documento informativo, contiene indicatori e obiettivi di qualità da attuare.

## **Bilancio Sociale**

Il bilancio sociale permette di rendere conto agli interlocutori più vicini e più rilevanti del CSVI della capacità del Centro di perseguire con efficacia la propria mission e di rispondere ai propri impegni con trasparenza. Restituisce ogni anno il quadro complessivo degli indicatori e degli obiettivi raggiunti.

## **Sistema di monitoraggio**

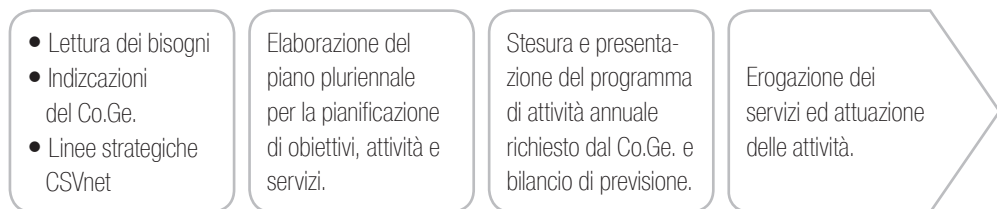
Il sistema di monitoraggio consente di raccogliere i dati e le informazioni legate alle attività, permettendo concretamente di rappresentare i risultati ottenuti e di valutare quanto realizzato. È fondamentale che sia puntuale, sistematico, organico, economico e di facile utilizzo.



## FAR PARTE DI UN SISTEMA È GARANZIA DI QUALITÀ

Il CSVI ha sempre sostenuto e partecipato alla costituzione di forme di coordinamento tra i Centri di Servizio, vedendo in queste strutture la possibilità di raggiungere con più efficacia le proprie finalità istituzionali attraverso la collaborazione, lo scambio d'esperienze, di competenze, di strumenti operativi e gestionali oltre che di servizi. Il CSVI è fondatore e fa parte del Coordinamento nazionale dei CSV (CSVnet) e del Coordinamento regionale dei CSV Liguri (CSV Ligurianet). Quest'ultimo stato promosso e voluto dai Centri per confrontarsi e discutere rispetto ai servizi erogati, ai rapporti con le Istituzioni, per la condivisione di linee comuni e la gestione di progetti di respiro regionale. L'attività del Coordinamento è regolata da un protocollo d'intesa sottoscritto l'11 Gennaio 2010.

## DALL'ANALISI DEI BISOGNI ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI



### La rilevazione dei bisogni delle odv

#### Il CSVI rileva i bisogni delle OdV svolgendo le seguenti azioni:

- Incontri tra gli operatori e i consulenti del CSVI con le OdV che rappresentano il termometro delle richieste più semplici e di quelle più avanzate che necessitano di approfondimenti specialistici. Entrambi i tipi di richiesta, sono motivo di riflessione per gli organi dirigenti, sull'opportunità o meno di attivare nuovi servizi o altri interventi ed iniziative. L'azione di monitoraggio delle consulenze e dei servizi di base forniti, ha costituito un valido supporto alle valutazioni e alle scelte operate.
- Bando per la presentazione di proposte formative per ambito territoriale (incontri sul territorio).
- Lettura dei bisogni fatta dai rappresentanti delle OdV che compongono la compagine sociale, i consiglieri del CSVI, i membri della commissione progetti, i membri della commissione programmazione ed i dirigenti del centro in quanto rappresentanti delle OdV locali, e quindi interpreti e conoscitori delle loro esigenze e di quelli dell'utenza (dei cittadini, delle persone) che ad esse si rivolgono.

- Questionari di valutazione delle attività formative compilati dai volontari corsisti, e i questionari compilati dai responsabili delle OdV che organizzano queste stesse attività e le relazioni stese dai coordinatori di progetto o tutor.

- Gli incontri della commissione programmazione/promozione.

## **La programmazione delle attività**

La stesura della programmazione degli interventi prevede un'elaborazione svolta prevalentemente all'interno dell'Ufficio di Presidenza (con delega del Consiglio), dalla commissione e dagli operatori preposti.

L'intero processo di programmazione tiene conto:

- Dei bisogni delle OdV rilevati attraverso il monitoraggio delle consulenze e dei servizi erogati, le istanze delle OdV opportunamente registrate dagli operatori, le indagini territoriali svolte in provincia e le proposte progettuali delle OdV raccolte attraverso gli incontri delle specifiche commissioni
- Dalle indicazioni del Comitato di Gestione
- Delle linee strategiche di CSVnet
- Dei vincoli imposti dalla normativa vigente

Nei lavori di programmazione dell'Ufficio di Presidenza e della Commissione sono direttamente coinvolti gli operatori del CSVI.

Nel programma di attività annuale approvato dall'Assemblea dei Soci sono contenuti e descritti:

- Le strategie che si intende seguire per sostenere il volontariato suddivise per area di mission
- I servizi a favore delle OdV e la loro descrizione
- Le schede progetto che contengono in sintesi obiettivi, contenuti ed i dati relativi all'impegno previsto in termini di ore, volontari e previsioni di spesa
- Lo stato previsionale

## **Chi può accedere alle attività ed ai servizi del CSVI?**

- OdV iscritte nel corrispondente Registro Regionale
- OdV non iscritte al Registro Regionale ma che si ispirano ai principi espressi nella L. 266/91
- Volontari e aspiranti Volontari
- Cittadini o gruppi di essi che desiderano rispettivamente avere informazioni utili ad "accedere" al Volontariato o che intendono costituire una OdV
- Enti Istituzionali e del Terzo Settore

Nelle pagine seguenti sono presentati in modo analitico servizi e attività.

	Odv iscritte	Odv non iscritte	Volontari	Gruppi informali	Cittadini	Istituzioni TS
<b>ATTIVITÀ</b>						
Formazione da bando*	X	X	X		X	X
Progettazione*	X	X				
<b>SERVIZI</b>						
Informazione	X	X	X	X	X	X
Consulenza I livello	X	X	X	X		
Consulenza II livello	X	X		X		
Supporto logistico	X	X				
Documentazione	X	X	X	X	X	X
Formazione diretta*	X	X	X			
Orientamento al Volontariato					X	
Informazione e orientamento al SC Nazionale (SCN) e Regionale (SCR)					X	

\* Le attività su bando hanno come beneficiari indiretti: volontari e aspiranti volontari per la formazione ecittadini in condizioni di disagio per la progettazione sociale. Anche la formazione diretta ha come beneficiare indirette le OdV.



Ogni scheda contiene una breve descrizione del servizio e dei suoi obiettivi, la tipologia specifica delle modalità con le quali viene erogato, i criteri di accesso, i destinatari, le professionalità coinvolte, nonché gli indicatori di verifica.

Di norma i servizi vengono erogati presso la sede del CSVI, in Via Persio, 49 alla Spezia.

I servizi di Documentazione e di Informazione e Orientamento al Servizio Civile sono erogati anche presso altre strutture, indicati nelle singole schede. Il servizio di Formazione diretta viene realizzato presso sedi che possono variare a seconda della singola iniziativa.

### **Gli orari di accesso alla sede del CSVI**

Lunedì	9.00 - 13.00 / 14.30 - 17.30
Martedì	9.00 - 13.00 / 14.30 - 17.30
Mercoledì	Chiuso
Giovedì	9.00 - 13.00 / 14.30 - 17.30
Venerdì	9.00 - 13.00 / 14.30 - 17.30

### **Per maggiori informazioni**

Tel: 0187-23216

Fax: 0187-731858

E-mail: [segreteria@vivereinsieme.sp.it](mailto:segreteria@vivereinsieme.sp.it)

[progetti@vivereinsieme.sp.it](mailto:progetti@vivereinsieme.sp.it)

[amministrazione@vivereinsieme.sp.it](mailto:amministrazione@vivereinsieme.sp.it)

Per ottenere **informazioni** sempre **complete** ed **aggiornate** riguardanti **tempistiche**, **modalità** e **luoghi di erogazione dei servizi** e relativamente ad attività non inserite nella presente pubblicazione consigliamo di **consultare** il nostro sito internet all'indirizzo **[www.vivereinsieme.sp.it](http://www.vivereinsieme.sp.it)**

Il CSVI possiede un proprio account sui social networks Facebook e Youtube

## **facebook**

Il contatto su Facebook è Vivere Insieme

## **You Tube**

Il contatto per accedere a Youtube, dove il CSVI condivide i propri video è [VivereInsieme.sp](http://VivereInsieme.sp).

# LE ATTIVITÀ REALIZZATE TRAMITE BANDO DI FINANZIAMENTO

Il bando di finanziamento è una delle procedure che il CSVI ha scelto per sostenere i progetti e le iniziative formative di maggiore interesse per le OdV. Inoltre, il CSVI può mettere a disposizione i propri spazi e le proprie attrezzature per favorire il buon esito delle attività formative finanziate attraverso questa modalità. Il bando di finanziamento rappresenta una forma di supporto orientata a far crescere le capacità progettuali delle OdV, a qualificarne e specializzarne “risorse umane” ed interventi, a sostenere una risposta più tempestiva ai bisogni sociali espressi dal territorio.

## LA FORMAZIONE

### Descrizione

L'attività di sostegno alla formazione proposta dalle OdV consiste in un supporto economico erogato attraverso la procedura del bando di finanziamento e - laddove necessario - anche operativo e amministrativo al fine di garantire una corretta gestione economico - amministrativa delle risorse assegnate e di verificare l'applicazione del regolamento del bando. I progetti presentati sono esaminati da un'apposita Commissione.

### Chi può accedere all'attività

- OdV
- Volontari o aspiranti volontari

### Modalità di attuazione

1. Pubblicazione del bando di finanziamento (di norma i bandi hanno cadenza annuale)
2. Incontri di presentazione del Bando sul territorio provinciale
3. Presentazione dei progetti da parte delle OdV
4. Approvazione dei progetti di formazione
5. Pubblicazione sul sito dell'esito dei lavori della Commissione
6. Affiancamento e supporto da parte degli operatori del CSVI, in ogni fase del progetto
7. Supporto logistico: vedi scheda relativa al servizio di Supporto logistico
8. Assunzione da parte del CSVI degli oneri economici conformi al progetto approvato e riconosciuti in sede di rendicontazione riferiti a docenze, tutoraggio, stampa materiale pubblicitario, affitto sala, etc.

## Condizioni di accessibilità

- Rispetto delle condizioni previste dal bando (tempi e modalità)
- Raggiungimento del punteggio di valutazione necessario per l'effettivo finanziamento
- Correttezza nello svolgimento del progetto e utilizzo degli strumenti previsti (es. modulistica)
- Conformità amministrativa rispetto a quanto previsto in sede di approvazione e al bando

## Risorse umane impegnate

- Operatori del CSVI
- Professionisti ed esperti

## Luogo di erogazione

- Sede del CSVI in Via Persio, 49 -19121 - La Spezia
- Sede delle OdV
- Locali idonei allo svolgimento delle attività dei progetti

## Indicatori di qualità

INDICATORE	OBIETTIVO
Accessibilità dei luoghi della formazione per i volontari	100% delle sedi utilizzate sono accessibili ai disabili
Tempestività e trasparenza della comunicazione alle OdV dell'effettiva approvazione	Entro 15 giorni lavorativi dalla chiusura del bando pubblicazione delle graduatorie definitive sul sito
Tempestività dell'erogazione del supporto economico	Se i documenti sono conformi, entro 15 giorni lavorativi dalla richiesta

# I SERVIZI EROGATI

## INFORMAZIONE

Il servizio di informazione è finalizzato a far conoscere all'esterno i servizi e le attività svolti dal CSVI a favore delle OdV e ad informare tempestivamente le stesse, anche attraverso la realizzazione di seminari specifici, su temi di interesse trasversali a tutto "il mondo del Volontariato". E' il canale più veloce per accedere alle informazioni relative ad eventi, scadenze e le novità più importanti che interessano il volontariato locale. I servizi legati a questa voce di mission sono erogati anche telefonicamente o per posta elettronica. Attraverso questa attività, "Vivere Insieme" mira altresì a diffondere notizie, iniziative ed eventi realizzati e/o promossi dalle OdV.

## Chi può accedere al servizio:

- OdV
- Volontari
- Gruppi informali
- Cittadini
- Istituzioni

## Tipologia dei servizi offerti

• **Informazioni di sportello** È una delle modalità più frequenti per offrire informazioni ed evadere richieste utili alle OdV.

• **Circolari informative** Per via postale ed elettronica tutte le OdV del territorio conosciute da CSVI ricevono informazioni che aggiornano sulle novità e le scadenze più rilevanti in materia di Volontariato.

• **Organizzazione di eventi** Nel corso dell'anno per dare visibilità a contenuti e prodotti culturali e multimediali di interesse del volontariato locale.

• **Il portale** Canale di informazione molto importante è il portale del CSVI. Al suo interno si è data priorità alle notizie brevi e di veloce divulgazione. Il portale offre la possibilità di mettere a disposizione dei visitatori ed utenti, immagini, documenti, modulistica e bandi.

• **Facebook** Attraverso questo strumento Vivere Insieme scambia idee e opinioni relativamente e/o con il mondo del volontariato e diffonde, ad un numero sempre più vasto di "followers", notizie riguardo le proprie attività e quelle delle OdV che ne richiedono la divulgazione.

• **Canale You Tube** Sul canale You Tube del CSVI viene caricato e diffuso in rete materiale audiovisivo direttamente prodotto dal CSVI o di interesse generale per il Volontariato.

• **Progetti o Seminari di informazione specifici** Consultare la sezione "Attività e Servizi" del nostro portale [www.vivereinsieme.sp.it](http://www.vivereinsieme.sp.it).

• **Condizioni di accessibilità** Rispetto degli orari di sportello. Disponibilità di una connessione internet. Comunicazione a CSVI dell'eventuale cambiamento dei dati anagrafici e dei recapiti

• **Risorse umane impegnate**

Operatori del CSVI

Per conoscere date, luoghi e tematiche relativi ai corsi di formazione diretta organizzati dal CSVI è possibile fare riferimento al nostro portale [www.vivereinsieme.sp.it](http://www.vivereinsieme.sp.it) nella sezione "Attività e Servizi/Informazione".

## Indicatori di qualità

INDICATORE	OBIETTIVO
Aggiornamento delle informazioni relative alle OdV presenti nella banca dati	100% delle OdV censite
Presenza sul sito di notizie relative al "mondo del volontariato" o riguardanti iniziative del CSVI o da queste sostenute	Almeno 7 giorni prima dell'iniziativa

## CONSULENZA

### Descrizione

Il Servizio di consulenza mira a sostenere le OdV in tutte le fasi che riguardano la loro vita associativa, offrendo loro un supporto articolato su più livelli: da un servizio di informazione su tematiche che interessano il Volontariato e il ruolo di CSVI, ad un servizio strutturato su consulenze nell'ambito di tematiche che richiedono competenze specialistiche o aggiornamento continuo, a un servizio, infine, di consulenza con modalità di fruizione collettiva, ovvero rivolte a più OdV contemporaneamente, in concomitanza di scadenze normative o di specifiche richieste e/o bisogni di approfondimento rilevati dal CSVI attraverso le azioni descritte a pagina 13.

### Chi può accedere al servizio

- OdV
- OdV in fase di costituzione
- Volontari
- Gruppi informali

### Tipologia dei servizi offerti

Consulenza su:

- Modalità di costituzione di OdV
- Modalità di iscrizione al registro regionale
- Modalità di registrazione atti presso Agenzia delle Entrate
- Modalità di iscrizione all'elenco del 5 per mille
- Modalità di adesione CSVI
- Aspetti organizzativi ed amministrativi delle OdV

## Condizioni di accessibilità

- Rispetto degli orari di sportello/prenotazione del servizio
- Utilizzo, laddove necessario, della modulistica specifica disponibile sul sito di CSVI
- Adeguata documentazione inerente la richiesta specifica

## Risorse umane impegnate

- Operatori di CSVI
- Consulenti esterni

## Indicatori di qualità

INDICATORE	OBIETTIVO
Capacità di rispondere con tempistiche adeguate alle richieste delle OdV	Fornire il servizio di consulenza entro max 10 gg dalla richiesta
Competenza degli operatori e dei consulenti	Operatori e consulenti con adeguate competenze tecniche
Soddisfazione degli utenti	Completa esaustività delle consulenze fornite

## SUPPORTO LOGISTICO

Il servizio di supporto logistico consiste nel mettere a disposizione delle OdV, attraverso la formula del prestito o comodato d'uso gratuito e temporaneo, attrezzature e due sale riunioni localizzate nella sede del CSVI con l'obiettivo di rispondere alla mancanza o alla carenza di spazi e strumenti adeguati allo svolgimento delle loro attività.

## Chi può accedere al servizio

- OdV
- Gruppi informali

## Tipologia dei servizi offerti

### • Servizio fotocopie:

Ogni OdV può effettuare un numero max. di 2.500 copie gratuite all'anno

### • 2 sale attrezzate per riunioni:

La prima è dotata di circa 20 posti a sedere, schermo gigante, videoproiettore, lavagna a fogli mobili, pc portatile. Viene concesso l'utilizzo alle OdV richiedenti in orario d'ufficio. La seconda dotata di entrata indipendente, dispone di 12 posti a sedere, schermo gigante, videoproiettore, lavagna a fogli mobili, pc portatile. Il suo utilizzo è concesso anche in orari extra-ufficio e/o festivi

### ● **Attrezzature disponibili:**

- Casse acustiche e microfono
- n.1 PC portatile
- n.2 gazebo 3x3 metri
- n.3 tavoli pieghevoli con maniglia per il trasporto
- n.3 videoproiettori
- n.2 lavagne a fogli mobili
- n.1 gazebo 4,5x3 metri
- n.3 TV schermo piatto con entrata USB

È inoltre possibile usufruire del servizio di domiciliazione postale

### **Condizioni di accessibilità**

- Prenotazione del servizio
- Rispetto degli orari di sportello
- Rispettare i tempi di riconsegna delle varie
- Attrezzature prese in prestito
- Avere cura delle attrezzature prese in prestito
- Plafond stabilito sulla base del bilancio di previsione

### **Risorse umane impegnate**

- Operatori del CSVI

### **Indicatori di qualità**

<b>INDICATORE</b>	<b>OBIETTIVO</b>
Accessibilità del servizio	soddisfare tutte le richieste pervenute attraverso la disponibilità delle attrezzature e degli spazi concedibili alle OdV
Efficienza delle attrezzature e degli spazi concessi alle OdV	Massimo da 1 a 5 giorni lavorativi di fermo macchina secondo il tipo di attrezzatura
Equità nell'accesso al servizio	A parità di condizioni erogazione del servizio a OdV che accedono per la prima volta

## **RICERCA E DOCUMENTAZIONE**

### **Biblioteca/banca dati anagrafica OdV descrizione**

Il servizio di documentazione si propone di raccogliere ed organizzare materiale informativo da mettere a disposizione delle OdV e dei soggetti interessati ad approfondire la propria conoscenza del mondo del volontariato. Attività di prestito e consultazione (limitatamente a volontari, OdV, studenti ed insegnanti) di libri (saggistica, romanzi, ecc.) a carattere socio-educativo e sociologico.

## Chi può accedere al servizio

- OdV
- Volontari
- Cittadini, studenti, insegnanti

## Tipologia di servizi offerti

### • Servizio di biblioteca:

Possibilità di accedere, attraverso un servizio di prestito temporaneo e gratuito, ad una dotazione selezionata di pubblicazioni realizzate direttamente dal CSVI o di altri testi (romanzi, saggistica, riviste di settore, leggi, etc.) conservati presso il Point del Servizio Civile e presso la sede del CSVI.

### • Banca dati anagrafica OdV:

Possibilità di conoscere i dati anagrafici delle OdV presenti sul territorio spezzino. Questo servizio è strettamente collegato all'erogazione di altri servizi individuabili nelle informazioni di sportello e nell'orientamento al volontariato. I dati non sensibili delle OdV sono disponibili anche sul portale del CSVI.

## Condizioni di accessibilità

- Prenotazione del servizio
- Rispetto degli orari di sportello
- Avere cura dei materiali presi in prestito
- Rispettare i tempi di riconsegna

## Risorse umane impegnate

- Operatori del CSVI e del Point Servizio Civile

## Giorni e orari di apertura

Gli orari di accesso alla sede del CSVI

Lunedì	9.00 - 13.00 / 14.30 - 17.30
Martedì	9.00 - 13.00 / 14.30 - 17.30
Mercoledì	Chiuso
Giovedì	9.00 - 13.00 / 14.30 - 17.30
Venerdì	9.00 - 13.00 / 14.30 - 17.30

## Il Point informativo del Servizio Civile Caritas area giovani

È situato in Via Chiodo, 24 alla Spezia - Tel. 0187/257157

## Gli orari d'accesso

lunedì	9:00 - 12:00 / 15:00 - 17:00
martedì	9:00 - 12:30
mercoledì	9:00 - 12:00 / 15:00 - 17:00
giovedì	9:00 - 12:30
venerdì	9:00 - 12:00 / 15:00 - 17:00



## **FORMAZIONE DIRETTA**

### **Descrizione**

Il Servizio di formazione diretta consiste nella realizzazione di iniziative e di progetti per la formazione e la qualificazione del volontariato relativamente ad argomenti trasversali a tutti i settori in cui operano le OdV o di particolare e conclamato interesse per i territori di riferimento di tali iniziative. La scelta degli argomenti trattati avviene in seguito alle attività di analisi dei bisogni rilevati dal CSVI o dalle esigenze espresse direttamente dalle OdV.

### **Chi può accedere al servizio**

- Volontari
- Gruppi informali (beneficiari indiretti)
- OdV (beneficiari indiretti)
- Aspiranti volontari

### **Tipologia dei servizi offerti**

Corsi di formazione: percorsi formativi di media durata che prevedono attività teoriche e pratiche attraverso laboratori. I partecipanti sono supportati da un tutor.

Seminari: percorsi formativi di breve durata (min. 4 ore max. 2 giornate) su argomenti specifici con uno o più relatori.

### **Condizioni di accessibilità**

- Richiesta di iscrizione al corso/seminario
- Rispetto dei tempi e delle modalità previste
- Per le segnalazioni: comunicazione scritta da parte delle OdV anche con invio di possibili proposte di progetti formativi da realizzare.

### **Risorse umane impegnate**

Operatori del CSVI, esperti, docenti

### **Giorni e orari di apertura**

In base al calendario delle iniziative formative

### **Luogo di erogazione**

Presso la sede del CSVI in Via Persio, 49 alla Spezia e/o presso strutture idonee a seconda della tipologia di attività realizzata.

Per conoscere date, luoghi e tematiche relativi ai corsi di formazione diretta organizzati dal CSVI è possibile fare riferimento al nostro portale [www.vivereinsieme.sp.it](http://www.vivereinsieme.sp.it) nella sezione "Attività e Servizi/ Formazione diretta"

## Indicatori di qualità

INDICATORE	OBIETTIVO
Capacità di rispondere ai bisogni espressi dalle OdV	90% dei partecipanti previsti
Competenza dei formatori	Docenti con adeguata preparazione o esperienza nel Volontariato
Soddisfazione dei partecipanti	Almeno 90% di partecipanti soddisfatti

## ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO

Il servizio di orientamento al volontariato è un servizio di informazione per sostenere e favorire il passaggio da semplici cittadini a cittadini volontari.

Oltre ad informazioni di carattere generale gli utenti vengono indirizzati, sulla base delle proprie attitudini e delle preferenze espresse, e fornendo loro tutti i riferimenti necessari per avviare contatti, verso quelle OdV in cui il loro contributo può risultare maggiormente utile. Il servizio viene erogato su appuntamento.

### Chi può accedere al servizio

- Tutti i cittadini interessati

### Tipologia dei servizi offerti

- Banca dati anagrafica OdV
- Colloquio orientativo: per capire attitudini e preferenze dell'utente

### Condizioni di accessibilità

- Rispetto degli orari di sportello
- Prenotazione del servizio
- Altruismo e motivazione reale a fare attività gratuita

### Risorse umane impegnate:

- Operatori del CSVI

## Indicatori di qualità

INDICATORE	OBIETTIVO
Tempo necessario per avere un appuntamento	Entro 5 giorni lavorativi
Efficacia dell'orientamento	80% degli utenti del servizio ricontattati dopo 6 mesi
Consultazione delle OdV per verificare il bisogno di nuovi volontari	Almeno 1 volta all'anno

## PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO

Il servizio di promozione del volontariato consiste nello sviluppo di attività rivolte alla comunità locale. Con particolare attenzione ai giovani, agli studenti ed alle Istituzioni pubbliche per promuovere la cultura della solidarietà, del volontariato e della cittadinanza attiva. Altre finalità dei servizi appartenenti a questa voce di mission sono quelle di favorire i contatti tra le OdV, stimolare la nascita di reti coinvolgendo, dove possibile, Istituzioni ed altri enti del Terzo settore; di accrescere la visibilità delle OdV locali e delle loro iniziative e di promuovere la costituzione di nuove realtà di volontariato.

### Chi può accedere al servizio

- OdV
- Gruppi informali
- Volontari
- Cittadinanza

### Tipologia dei servizi offerti

#### • **Promozione delle attività delle odV:**

Il CSVI può sostenere le OdV nella produzione di materiale promozionale utile a divulgare eventi, attività, manifestazioni organizzati direttamente dalle OdV. La modulistica utile a richiedere l'accesso e/o l'erogazione a questo servizio è consultabile e scaricabile dal nostro portale all'indirizzo [www.vivereinsieme.sp.it](http://www.vivereinsieme.sp.it) nella sezione "Attività e Servizi/Promozione del Volontariato"

#### • **Eventi di incontro con la scuola:**

Attraverso il progetto "La scuola si offre al volontariato" il CSVI offre un percorso formativo-didattico in stretta collaborazione con le OdV e gli Istituti medi superiori della provincia spezzina con il fine di sensibilizzare gli studenti verso il volontariato e la cittadinanza attiva.

#### • **Iniziative pubbliche di sensibilizzazione al volontariato:**

Il CSVI può organizzare direttamente, anche raccogliendo eventuali proposte dalle OdV, eventi, manifestazioni e attività rivolte alla cittadinanza per favorire l'incontro con temi e attività proprie del volontariato.

### Condizioni di accessibilità

- Rispetto dei giorni e degli orari di apertura
- Compilare e consegnare nei tempi prestabiliti la documentazione di richiesta di accesso o adesione ai servizi correttamente compilata

### Risorse umane impegnate

- Operatori del CSVI
- Educatori del progetto "La Scuola si offre al Volontariato"
- Membri del Consiglio del CSVI
- Consulenti esterni

## **Luogo di erogazione**

- Presso la sede del CSVI
- Presso le scuole medie superiori della provincia che partecipano al progetto "La scuola si offre al volontariato" e presso le sedi delle OdV che aderiscono allo stesso progetto
- In un qualsiasi altro luogo consono alla realizzazione di attività ed eventi sopradescritti

Per conoscere date, contenuti e tematiche legate ad eventi realizzati dal CSVI è possibile fare riferimento al nostro portale [www.vivereinsieme.sp.it](http://www.vivereinsieme.sp.it) nella sezione "Attività e Servizi/Promozione del Volontariato"

## **SERVIZIO CIVILE VOLONTARIO NAZIONALE E REGIONALE**

### **Descrizione**

Attraverso il sostegno agli Sportelli del Servizio Civile Volontario il CSVI si prefigge di sensibilizzare e informare i giovani riguardo alla storia, gli obiettivi, i valori e le caratteristiche del Servizio Civile Volontario. Gli sportelli preposti hanno il compito di svolgere orientamento relativamente alle opportunità che il nostro territorio offre in quest'ambito, svolgendo inoltre attività di consulenza per tutte le associazioni ed enti interessati ad approfondire la conoscenza del SC e delle varie opportunità da esso offerte ai fini anche dell'accreditamento.

Il servizio è svolto in collaborazione (convenzione) con alcuni enti accreditati del territorio:

- Avis Provinciale della Spezia
- FICT - Consorzio Cometa
- Caritas Diocesana della Spezia

### **Chi può accedere al Servizio**

- Giovani italiani e stranieri residenti in Italia (per SCN)
- Giovani italiani e stranieri residenti in Liguria (per SCR)
- Cittadini
- OdV
- Insegnanti (SCR)

### **Tipologia dei Servizi offerti**

- Fornire informazioni agli enti che per la prima volta si avvicinano al servizio civile nazionale e regionale e che necessitano di una guida utile a portare a termine le varie fasi della "procedura di accreditamento". L'attività di consulenza riguarderà sia le richieste di accreditamento all'albo nazionale del Servizio Civile che alle due sezioni dell'albo degli enti di Servizio Civile istituito dalla Regione Liguria.

- Accompagnare le OdV durante lo svolgimento del servizio stesso per mantenerle aggiornate sulle frequenti novità che caratterizzano l'ordinamento generale del Servizio Civile. In particolare gli sportelli costituiscono un punto di riferimento per avere informazioni e chiarimenti su circolari, regolamenti e novità legislative relative al Servizio Civile.
- Offrire alla cittadinanza ed ai ragazzi interessati a questa esperienza, un adeguato orientamento sui progetti di servizio civile esistenti in provincia, mantenendo costante in tutto l'anno l'attenzione alle attività di promozione e sensibilizzazione.
- Offrire alle OdV informazioni sul Servizio Civile Regionale, ponendo particolare attenzione all'accreditamento e ai bandi di progettazione che periodicamente vengono proposti alle OdV: progetti scuole, soggetti svantaggiati e soggetti in esecuzione penale esterna. La progettazione, spesso in rete, vede gli sportelli promotori di momenti di coinvolgimento di OdV anche non coinvolte nella proposta di Servizio Civile Nazionale.
- Coinvolgere i ragazzi nelle proposte di Servizio Civile regionale, dandone ampia diffusione e promuovendo momenti di restituzione delle esperienze a tutti i soggetti coinvolti (OdV, scuole, enti pubblici) e alla cittadinanza.
- Fornire informazioni sui progetti di servizio civile europeo, provvedendo ai primi colloqui orientativi per creare i presupposti per una corretta scelta del tipo di esperienza da affrontare. Gli sportelli prendono contatto, insieme ai giovani interessati, con gli sportelli territoriali deputati all'istruzione delle pratiche per la presentazione della domanda.

### **Condizioni di accessibilità**

- Rispetto orari di sportello
- Per i giovani: apertura dei termini di adesione ai progetti di Servizio Civile Nazionale e/o Regionale finanziati
- Per le OdV: apertura dei termini di iscrizione e/o adeguamento per l'accreditamento
- Per insegnanti e OdV: apertura dei termini per la presentazione di progetti di Servizio Civile Regionale (per i primi) e Nazionale (per le seconde)
- 16-30 anni per SCR    • 18-28 anni per SCN    • 18-30 anni SVE

### **Sedi, giorni e orari di apertura**

- c/o AVIS Provinciale della Spezia  
Via Caselli, 19 - 19126 La Spezia - tel. 0187/511089  
lo sportello è attivo dal lunedì al venerdì  
dalle ore 9:00 alle ore 11:00 e dalle ore 16:30 alle ore 19:30  
responsabile: Daniele Tarabugi, Fiorino Sommovigo

- c/o Point informativo del Servizio Civile Caritas Area Giovani  
Via Chiodo, 24 - 19121 La Spezia - tel. 0187/257157  
lo sportello è attivo al lunedì, mercoledì e venerdì  
dalle ore 9:00 alle 12.30 e dalle ore 15:00 alle ore 17:00,  
al martedì e giovedì  
dalle ore 9.00 alle ore 12:30  
responsabili: Giovanni Pontali, Nicoletta Urbinati
- c/o La Missione  
Via Carducci, 5 - 19038 Sarzana (SP) - tel.0187/6112714  
lo sportello è attivo dal lunedì al venerdì  
dalle ore 9:00 alle ore 12:00  
responsabile: Laura Magnani
- c/o Consorzio Cometa  
Via Cadorna, 24 - 19121 La Spezia (SP) - tel. 0187/25571  
lo sportello è attivo dal lunedì al venerdì  
dalle 8:30 alle 16:30  
responsabile: Davide Farina

### Risorse umane impegnate

- Operatori degli sportelli

### Indicatori di qualità

INDICATORE	OBIETTIVO
Accessibilità del servizio	Almeno 15 ore di apertura settimanale per ogni punto informativo
Efficacia operativa	1) Almeno l'80% delle OdV che avviano una procedura di accreditamento arrivano al termine con successo. 2) Almeno il 70% dei giovani che richiedono informazioni agli sportelli presentano domanda.

# LA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

La strategia adottata per far conoscere all'esterno i servizi e le attività svolte a favore delle OdV, risponde alla scelta che il CSVI ha fatto sin dai primi anni della sua esistenza di orientarsi verso canali d'informazione che consentissero di rivolgersi principalmente alle OdV, suoi primi interlocutori per ordine di importanza.

## I canali utilizzati per la comunicazione istituzionale sono:

- **Il contatto diretto:** Tutte le OdV del territorio i cui indirizzi mail sono inseriti nelle mailing list del CSVI ricevono periodicamente informazioni da Vivere Insieme relativamente ad appuntamenti, eventi ed alle scadenze maggiormente rilevanti e significative.
- **Il portale:** Nel portale del CSVI sono contenute le informazioni rispetto alle attività ed ai servizi offerti dal CSVI, alla sua storia, natura giuridica e compagine sociale.
- **Il materiale informativo e promozionale:** Pieghevoli, manifesti, cartoline, opuscoli relativi sia al CSVI che ai suoi servizi e/o ad attività e progetti specifici.
- **TV locale:** Attraverso servizi, partecipazioni a trasmissioni televisive e ad eventi da loro organizzati come tavole rotonde, dibattiti e/o spot inerenti le attività del CSVI o delle OdV del territorio. Servizi ad hoc su attività svolte dal CSVI.
- **Promozione indiretta:** Nel materiale promozionale, che è stato prodotto nell'ambito del servizio "Attività promozionali delle OdV" viene sempre posto il logo del CSVI a testimonianza del sostegno da esso dato per la realizzazione del materiale.
- **Facebook:** Questo social network viene utilizzato come mezzo di comunicazione per raggiungere una ampia platea di persone, specialmente i più giovani. Attraverso questo canale il CSVI informa la cittadinanza promuovendo le sue attività e quelle delle OdV.
- **Youtube:** Su questo canale il CSVI diffonde le immagini e i video prodotti.

# I RECLAMI ED I SUGGERIMENTI

I reclami e i suggerimenti segnalati dai destinatari dei servizi e delle attività sono utili al CSVI per migliorare la capacità di perseguire con efficacia ed efficienza la propria mission.

I suggerimenti, le richieste di informazione, eventuali segnalazioni, disfunzioni e disservizi possono essere avanzati con le seguenti modalità:

**Per posta ordinaria:** Centro di servizio Vivere insieme - Via Persio, 49 - 19121 - La Spezia  
Con la dicitura "All'attenzione dell'Ufficio di Presidenza"

**Per posta elettronica:** [segreteria@vivereinsieme.sp.it](mailto:segreteria@vivereinsieme.sp.it)  
Con oggetto "All'attenzione dell'Ufficio di Presidenza"

I reclami saranno protocollati e trattati nel rispetto della normativa sulla privacy e con discrezione impegnandosi a dare una risposta coerente ed esaustiva per scritto entro 30 giorni dalla data di ricevimento della segnalazione.

Non saranno presi in considerazione reclami anonimi.

Gli operatori e i consiglieri del CSVI sono comunque disponibili ad ascoltare e confrontarsi riguardo a possibili disservizi o aspetti critici legati allo svolgimento delle attività.

## Indicatori di qualità

INDICATORE	OBIETTIVO
Numero di reclami ricevuti	0
Numero di reclami ai quali si è data una risposta	100%
Tempestività di risposta	80% dei reclami hanno ricevuto risposta entro 20 giorni lavorativi




Per ottenere  
INFORMAZIONI sempre  
COMPLETE ed AGGIORNATE  
riguardanti TEMPISTICHE, MODALITÀ e  
LUOGHI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI  
e relativamente ad attività non inserite  
nella presente pubblicazione consigliamo  
di CONSULTARE il nostro sito internet

**[www.vivereinsieme.sp.it](http://www.vivereinsieme.sp.it)**



# INDICE

Le sigle contenute nel documento .....	5
<b>II CSV VIVERE INSIEME .....</b>	<b>7</b>
La natura giuridica .....	7
Come si diventa soci? .....	7
La storia .....	8
Gli scopi .....	8
L'organigramma .....	10
L'organizzazione .....	11
<b>GLI STRUMENTI PER LA QUALITÀ .....</b>	<b>13</b>
<b>DALL'ANALISI DEI BISOGNI ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI .....</b>	<b>14</b>
<b>LE ATTIVITA' REALIZZATE TRAMITE BANDO DI FINANZIAMENTO .....</b>	<b>18</b>
La Formazione .....	18
<b>I SERVIZI EROGATI .....</b>	<b>19</b>
Informazione .....	19
Consulenza .....	21
Supporto Logistico .....	22
Ricerca e Documentazione .....	23
Formazione diretta .....	25
Orientamento al volontariato .....	26
Promozione del volontariato .....	27
Servizio civile volontario nazionale e regionale .....	28
<b>LA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE .....</b>	<b>31</b>
<b>I RECLAMI ED I SUGGERIMENTI .....</b>	<b>32</b>







CARTA DEI  
SERVIZI  
2016

vivere*i*nsieme

Centro di Servizio per il Volontariato La Spezia

Via Persio, 49 | La Spezia | tel. 0187.23216 | fax 0187.731858

segreteria@vivereinzieme.sp.it | progetti@vivereinzieme.sp.it | amministrazione@vivereinzieme.sp.it

[www.vivereinzieme.sp.it](http://www.vivereinzieme.sp.it)

