

Codice Etico

Centro Servizi Volontariato
di Pavia e provincia

C E N T R O S E R V I Z I
V O L O N T A R I A T O
D I P A V I A
E P R O V I N C I A



www.csvpavia.it

Progetto grafico

Julian Rushaj

Stampa

Tipografia Verderio

A cura di

Pinuccia Balzamo

Fiorenza Bertelli

Roberta Damonte

Bruno Laverone

Alice Moggi

Maria Piccio

Con la consulenza di

Sergio Quaglia

Pares società cooperativa Milano

Stampato nel mese di ottobre 2013

Questo Codice Etico è stato approvato
il 21 settembre 2012 dal Consiglio Direttivo
e il 13 aprile 2013 dall'Assemblea dei Soci del CSV.

CENTRO SERVIZI VOLONTARIATO DI PAVIA E PROVINCIA

Via Bernardo da Pavia, 4

27100 Pavia

Tel 0382 52 63 28

Fax 0382 52 43 81

consulenza@csvpavia.it

www.csvpavia.it

Indice

1. Premessa	4
1.1 che cos'è il codice etico	4
1.2 perché un codice etico	4
1.3 come è stato prodotto	4
1.4 come è strutturato	5
1.5 a chi è rivolto	5
1.6 le fonti utilizzate per la stesura del codice etico	6
2. Mission	7
3. Valori e principi di riferimento	9
4. Indicazioni generali di comportamento	12
4.1 governance dell'organizzazione	12
4.2 riduzione dei conflitti di interesse	12
4.3 trasparenza nella gestione delle informazioni	13
4.4 tutela dei beni e degli strumenti del csv	13
4.5 raccolta fondi e donazioni	14
4.6 tutela della riservatezza e della privacy	14
4.7 tutela dell'immagine del csv	14
4.8 utilizzo del logo del csv	15
4.9 attenzione alla sostenibilità ambientale e alla responsabilità sociale	15
4.10 valutazione delle attività e ricerca della qualità	15
5. Indicazioni specifiche di comportamento	16
5.1 verso i destinatari dei servizi	16
5.2 verso le organizzazioni socie	17
5.3 verso le risorse umane	17
5.4 verso il comitato di gestione dei fondi	18
5.5 verso il coordinamento regionale e nazionale dei csv	19
5.6 verso i partner e la comunità locale	19
5.7 verso i fornitori	19
6. Modalità di attuazione del codice etico	21
6.1 diffusione del codice etico	21
6.2 vigilanza sulla correttezza dei comportamenti	21
6.3 miglioramento ed evoluzione del codice etico	22

1. PREMESSA

1.1 Che cos'è il Codice Etico

Il Codice Etico è un documento organizzativo che esprime in maniera esplicita, chiara e dettagliata l'insieme dei valori, dei principi e delle modalità di comportamento su cui si basa l'azione del CSV di Pavia e provincia, in quanto parte irrinunciabile del suo patrimonio culturale e fondamento della sua missione. Il Codice Etico mira a rendere consapevoli i diversi soggetti coinvolti a vario titolo nell'attività del CSV di Pavia e provincia circa i propri diritti, doveri e responsabilità, dotandoli di uno strumento che ne orienti in modo sicuro le azioni e i comportamenti.

1.2 Perché un Codice Etico

Perché il CSV ha deciso di dotarsi di un Codice Etico? Perché si è avvertita l'esigenza di uno strumento normativo e di indirizzo, in grado di modificare stabilmente le condotte dei singoli, certificando l'adesione del CSV di Pavia e provincia, dei suoi soci, lavoratori e volontari ad un ben determinato insieme di valori etici costituenti, il tutto come risultato di un percorso di riflessione interna e di confronto finalizzato alla definizione di valori e priorità che caratterizzano questo particolare CSV.

L'appartenenza al CSV di Pavia e provincia implica quindi non solo l'osservanza della normativa giuridica generale e la piena adesione allo statuto del Centro, ma anche al presente Codice Etico.

1.3 Come è stato prodotto

L'elaborazione del presente documento è stata curata da un gruppo di lavoro interno al CSV di Pavia e provincia, da tutti gli operatori ed i volontari direttamente coinvolti nella programmazione e realizzazione delle attività del Centro stesso. Il gruppo di lavoro ha progettato e redatto, con la conduzione di un consulente, una prima versione del Codice Etico. Questa prima elaborazione è stata discussa e messa a punto attraverso momenti di confronto tra lo staff e all'interno del Con-

siglio Direttivo. Il documento definitivo è stato infine presentato all'Assemblea dei Soci e da questa validato.

1.4 Come è strutturato

Oltre alla premessa introduttiva, il Codice Etico del CSV di Pavia e provincia si compone di cinque diverse parti:

- la prima parte riporta la dichiarazione di mission del CSV, che chiarisce i mandati fondamentali dell'organizzazione, cioè gli scopi essenziali per cui essa è stata costruita e per cui essa attualmente esiste ed opera;
- la seconda parte individua i valori che il CSV afferma come fondativi della propria costituzione organizzativa ed azione operativa, ed i principi generali che da tali valori derivano;
- la terza parte presenta le indicazioni generali di comportamento, cioè le regole che il CSV di Pavia e provincia ritiene prescrittive e vincolanti in ogni occasione ed indipendentemente dallo specifico rapporto di interlocuzione o collaborazione in cui l'organizzazione è impegnata;
- la quarta parte tratta delle indicazioni specifiche di comportamento, cioè degli impegni e delle prescrizioni riferite alle fondamentali categorie di interlocutori (stakeholder, portatori di interesse) coinvolti in azioni o rapporti con il CSV;
- la quinta parte sintetizza le azioni volte a dare concreta attuazione al Codice Etico.

1.5 A chi è rivolto

In quanto principalmente atto di auto regolamentazione, il Codice Etico è innanzitutto rivolto agli stakeholder interni del CSV di Pavia e provincia, cioè in particolare:

- soci;
- consiglieri;
- dipendenti;
- collaboratori;
- consulenti;
- stagisti;
- volontari in servizio civile;
- volontari attivi nelle attività del CSV.

Ciascuno di questi interlocutori è tenuto al pieno rispetto di tutte le indicazioni contenute nel Codice Etico.

Gli stakeholder esterni all'organizzazione ed all'operatività del CSV di Pavia e provincia, cioè in particolare:

- destinatari dei servizi e delle azioni;
- soggetti della rete territoriale;
- enti pubblici e partner;
- fornitori

sono tenuti ad adottare, in ogni attività che essi condividono ed in ogni rapporto che hanno in essere con il CSV, una condotta in linea con i valori, principi ed indicazioni contenute nel presente Codice.

1.6 Le fonti utilizzate per la stesura del Codice Etico

Per la redazione del presente documento, sono state consultate ed utilizzate:

- fonti normative (leggi in materia di volontariato);
- documenti pubblicati da CSVnet (in particolare le linee guida "La governance dei CSV");
- codici etici e carte etiche di altri CSV, di associazioni di volontariato e di organizzazioni del terzo settore.

2.

MISSION

La **mission** di una organizzazione è l'insieme dei suoi **mandati fondamentali**, cioè degli scopi essenziali per cui essa è stata costituita e in ragione dei quali essa esiste ed opera. La mission del CSV di Pavia e provincia ha alla sua base i **mandati definiti dalle specifiche normative** che trattano di Centri di Servizio al Volontariato. Tali mandati sono esplicitati nei seguenti articoli:

LEGGE n. 266/91 - Legge quadro sul volontariato - Articolo 15

"I Centri di Servizio [sono] a disposizione delle organizzazioni di volontariato, e da queste gestiti, con la funzione di sostenerne e qualificarne l'attività".

DECRETO MINISTERIALE 8 OTTOBRE 1997 - Modalità per la costituzione dei fondi speciali per il volontariato presso le regioni - Articolo 4

"I Centri di Servizio hanno lo scopo di sostenere e qualificare l'attività di volontariato. A tal fine erogano le proprie prestazioni sotto forma di servizi a favore delle organizzazioni di volontariato iscritte e non iscritte nei registri regionali. In particolare, fra l'altro:

- a. approntano strumenti e iniziative per la crescita della cultura della solidarietà, la promozione di nuove iniziative di volontariato e il rafforzamento di quelle esistenti;
- b. offrono consulenza e assistenza qualificata nonché strumenti per la progettazione, l'avvio e la realizzazione di specifiche attività;
- c. assumono iniziative di formazione e qualificazione nei confronti degli aderenti ad organizzazioni di volontariato;
- d. offrono informazioni, notizie, documentazione e dati sulle attività di volontariato locale e nazionale".

Nel rendere esplicita la propria mission, CSV di Pavia e provincia ha tuttavia **approfondito e integrato i mandati normativi**, li ha riletti tenendo conto delle specificità del proprio territorio di azione, delle caratteristiche del mondo del volontariato locale, della particolare cultura organizzativa che il CSV stesso ha formato nel corso della propria storia.

La tabella che segue costituisce il risultato di questo lavoro di interpretazione e traduzione. Essa rappresenta la **mission propria del CSV di Pavia e provincia**: è cioè il testo che dichiara in maniera esplicita i mandati fondamentali che muovono la sua progettualità e attività.

La tabella è articolata in modo tale da evidenziare i due fondamentali stakeholder (soggetti portatori di interessi) a cui è direttamente rivolta la mission del CSV di Pavia e provincia, vale a dire le **Organizzazioni di volontariato** e la **Comunità locale**. Come si vede, esistono mandati specifici per ciascuno dei due stakeholder, e mandati che riguardano contemporaneamente entrambi (il primo e l'ultimo della tabella).

➔ ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO

➔ COMUNITÀ LOCALE

Promuovere la cultura della solidarietà, favorendo sul territorio la creazione di relazioni improntate ad accoglienza e reciprocità, anche attraverso modalità di azione, strumenti e progetti innovativi.

Fornire gratuitamente alle Organizzazioni di Volontariato servizi competenti e qualificati:

- *attraverso azioni e disposizioni di ascolto verso il mondo del volontariato e più in generale verso il territorio di riferimento;*
- *ponendo attenzione a cogliere e a leggere non solo le esigenze manifeste, ma anche i bisogni impliciti e non apertamente dichiarati;*
- *sostenendo la crescita di conoscenze e competenze, supportando la creazione di strategie per affrontare problematiche (fornendo cioè servizi complessi).*

Promuovere cittadinanza attiva, cioè partecipazione piena e consapevole alla vita della propria comunità attraverso il riconoscimento e il sostegno attivo ai differenti "volontariati", ponendo attenzione a stimolare interesse e partecipazione soprattutto nella componente giovanile della società.

Promuovere lo sviluppo di reti territoriali e reti tematiche, anche attraverso azioni di cura e manutenzione delle connessioni esistenti tra i soggetti presenti nel contesto.

Realizzare azioni di informazione e comunicazione verso la comunità locale, così da mettere i cittadini in condizione di conoscere il mondo del volontariato e poter partecipare alle sue proposte, iniziative ed attività.

Facilitare la creazione di azioni e strumenti funzionali al dialogo e alla relazione fra il mondo del volontariato e le istituzioni.

Realizzare attività di animazione territoriale finalizzate alla crescita e allo sviluppo delle organizzazioni di volontariato.

3.

VALORI E PRINCIPI DI RIFERIMENTO

Questa parte del Codice Etico presenta (nelle pagine 10 e 11):

- i **valori** che il CSV di Pavia e provincia afferma come fondativi della propria costituzione organizzativa e alla base della propria azione (riga di intestazione della tabella):
 - Attenzione all'altro;
 - Adeguatezza dell'operare;
 - Cura delle relazioni
- i **principi e gli orientamenti generali** che da questi valori derivano (paragrafi all'interno delle colonne).

➔ ATTENZIONE ALL'ALTRO

RISPETTO DELLA PERSONA

Il CSV considera ogni persona con cui entra in contatto un valore in sé, e non un mezzo funzionale ad altri fini. Per questo, si impegna affinché a ciascun interlocutore venga offerta piena considerazione, accoglienza e ascolto.

IMPARZIALITÀ ED EQUITÀ

Nei rapporti con i suoi interlocutori, il CSV garantisce a tutti pari opportunità ed equità di trattamento, rifiutando ogni discriminazione in base all'età, al sesso, alla sessualità, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche, alle credenze religiose e allo status sociale.

CORRETTEZZA

Il CSV impronta ogni sua azione al pieno rispetto delle leggi e delle direttive vigenti, del proprio statuto, del presente codice etico e dei regolamenti interni. In nessun caso il perseguimento dell'interesse dell'organizzazione può giustificare una condotta non onesta e fuori dalle regole.

VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE

Il CSV riconosce il valore e l'importanza delle persone che operano al suo interno, in quanto fattore indispensabile all'efficacia e alla qualità dell'azione organizzativa.

RISPETTO DELL'AMBIENTE

Il CSV pone costante attenzione agli impatti ambientali che le sue attività organizzative possono produrre e si impegna a fare in modo che essi siano il più contenuti possibile.

➔ ADEGUATEZZA DELL'OPERARE

SUSSIDIARIETÀ

Il CSV opera costantemente secondo una logica di sussidiarietà, intesa come appartenenza e vicinanza al proprio territorio, che si concretizza nell'attitudine ad interpretare le istanze e le esigenze espresse dal contesto locale e nella capacità di costruire risposte "su misura".

AUTONOMIA

Il CSV afferma la piena autonomia della propria organizzazione. Questo significa che le decisioni che riguardano la struttura, le modalità della gestione e l'operatività messa in campo vengono definite in ultima istanza in base alla sola volontà dei propri organi, a prescindere da ogni altra possibile forma di influenza e/o condizionamento non legittimi.

FLESSIBILITÀ

Il CSV, vista la particolarità dei servizi offerti e le specifiche esigenze dei suoi destinatari, si impegna ad adottare e a mantenere una struttura operativa flessibile:

- mettendo in atto strategie di suddivisione del lavoro capaci di valorizzare l'intercambiabilità delle competenze;
- garantendo l'accessibilità ai servizi attraverso l'organizzazione delle attività in fasce orarie ampie e/o straordinarie;
- attuando modalità organizzative di conciliazione dei tempi famiglia – lavoro.

➔ CURA DELLE RELAZIONI

PROFESSIONALITÀ “ETICA”

Il CSV:

- *garantisce la qualità dei servizi offerti attraverso un sistema di competenze professionali attente all'interlocutore e alla relazione;*
- *promuove occasioni di crescita professionale specificamente mirate alle esigenze e alle caratteristiche dei soggetti coinvolti.*

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il CSV garantisce la programmazione, l'organizzazione e l'erogazione dei servizi secondo efficacia ed efficienza: impiega con razionalità le risorse disponibili al fine di raggiungere i risultati previsti; valuta le attività in base alla capacità di conseguire gli obiettivi.

RESPONSABILITÀ

Il CSV, consapevole del proprio ruolo sociale, intende operare promuovendo la qualità delle relazioni e il benessere del contesto.

PARTECIPAZIONE

Il CSV:

- *garantisce e promuove la partecipazione delle organizzazioni alla propria vita associativa e alle proprie attività operative;*
- *adotta strategie e condotte improntate all'apertura al contesto, alla relazione e alla cooperazione con i soggetti del territorio;*
- *ispira la sua azione a modelli di progettazione partecipata, al fine di intercettare i bisogni del contesto e definire strategie coerenti con essi.*

TRASPARENZA

Il CSV assicura la piena visibilità degli indirizzi, delle modalità di gestione e dei risultati della propria azione. Riguardo a tali aspetti, garantisce apertura al confronto e alla condivisione con gli interlocutori interni ed esterni.

RELAZIONE CON IL TERRITORIO

Il CSV intende garantire la realizzazione degli scopi fondamentali previsti dalla sua mission in maniera omogenea su territorio provinciale, in particolare:

- *favorendo forme di contatto, di conoscenza e comunicazione con le diverse tipologie di interlocutori;*
- *garantendo l'accesso omogeneo dei servizi alle associazioni di volontariato.*

4.

INDICAZIONI GENERALI DI COMPORTAMENTO

Questa sezione del Codice Etico presenta e chiarisce le indicazioni generali di comportamento, cioè le regole che Il CSV di Pavia e provincia ritiene prescrittive e vincolanti in ogni situazione, indipendentemente dalla specifica categoria di interlocutore (stakeholder, portatore di interesse) coinvolto in azioni o rapporti con l'organizzazione.

4.1 Governance dell'organizzazione

Al fine di:

- realizzare in maniera compiuta il principio normativo secondo cui le organizzazioni di volontariato devono essere poste in condizione di esercitare compiutamente il governo del CSV,
- permettere comunque che le associazioni non di volontariato (e no profit) possano partecipare alla determinazione degli indirizzi dell'organizzazione, il CSV prevede nel suo statuto che le associazioni non di volontariato e no profit possano divenire socie, ma non possano superare complessivamente il limite di un terzo del totale soci. Ai fini di una corretta rappresentatività all'interno della propria base sociale, il CSV pone inoltre attenzione e cura riguardo alla equa proporzione tra il numero di associazioni socie per diversa provenienza territoriale e l'entità della presenza di associazioni nelle diversi parti del territorio di riferimento.

4.2 Riduzione dei conflitti di interesse

Il conflitto di interessi si verifica nei casi in cui viene affidata una responsabilità decisionale ad un soggetto che ha interessi personali o associativi o professionali in conflitto con l'imparzialità richiesta da tale responsabilità, che può venire meno visti i propri interessi in causa. Il conflitto di interessi non necessariamente porta a situazioni in cui una decisione di interesse generale viene influenzata a fini personali; esso tuttavia costituisce una condizione che rende possibile tale situazione. Qualunque socio può in qualsiasi momento sottoporre al Direttivo possibili

situazioni di conflitto; in casi di particolare difficoltà il Consiglio può demandare la soluzione all'Assemblea. Da questo punto di vista, il CSV pone attenzione a prevenire, ed eventualmente a gestire, le situazioni di potenziale conflitto d'interesse in cui possono venirsi a trovare i propri soci, dipendenti e collaboratori in relazione al ruolo che essi occupano all'interno dell'organizzazione. In termini concreti, ciò significa che ogni socio, dipendente o collaboratore del CSV che si venga a trovare in una situazione di possibile conflitto di interessi in relazione al proprio ruolo, deve dichiarare e chiarire tale condizione al Direttivo del CSV stesso. Il Direttivo è tenuto a valutare in tempi brevi l'effettiva presenza di pregiudizio, ad autorizzare eventualmente lo svolgimento dell'attività lavorativa o organizzativa potenzialmente in conflitto e/o a porre in essere gli interventi necessari a prevenire azioni pregiudizievoli.

4.3 Trasparenza nella gestione delle informazioni

Il CSV di Pavia e provincia di impegna a rendere pubblici – non solo nei confronti dei soci, ma di chiunque possa essere interessato – i documenti fondamentali di programmazione e di rendicontazione economica e delle attività svolte, a metterli a disposizione anche in forma semplificata e accessibile, a diffonderli attraverso appositi strumenti di comunicazione (ad esempio il sito web). Si impegna inoltre ad informare i principali interlocutori rispetto alle notizie significative riguardanti le condizioni strutturali, organizzative e gestionali del CSV, e in generale il suo funzionamento.

4.4 Tutela dei beni e degli strumenti del CSV

Chiunque si trovi a disporre legittimamente dell'utilizzo di beni o strumenti del CSV di Pavia e provincia, deve adottare comportamenti responsabili, improntati a diligenza e parsimonia, evitando impieghi impropri che possano danneggiare gli strumenti stessi o ridurne l'efficienza. In particolare i dipendenti, i collaboratori e i volontari che operano nel contesto delle attività o delle iniziative messe in campo dal CSV sono tenuti:

- ad operare nel rispetto delle norme di sicurezza, per prevenire possibili danni a cose, persone o all'ambiente;
- ad utilizzare i beni di proprietà del CSV, di qualsiasi tipo e valore, esclusivamente per scopi connessi all'esercizio delle attività o iniziative del CSV stesso;
- ad operare al fine di ridurre il rischio di furti, danneggiamenti o altre minacce ai beni ed alle risorse presenti;
- ad informare tempestivamente i responsabili in caso di malfunzionamenti.

4.5 Raccolta fondi e donazioni

Il CSV di Pavia e provincia non realizza campagne di raccolta di fondi e/o donazioni per finanziare l'attività istituzionale o il funzionamento dell'organizzazione, ma eventualmente solo per sostenere specifiche iniziative, progetti oppure bisogni che abbiano carattere di urgenza e/o emergenza. In questi casi il CSV si impegna a curare l'intero processo (dalla raccolta all'effettiva destinazione delle risorse raccolte), in modo tale che le risorse stesse siano utilizzate in maniera funzionale e non vengano sprecate.

Il CSV si impegna inoltre a rendere trasparente e rendicontare (anche via web) le finalità dell'azione, le modalità della raccolta, l'entità delle risorse raccolte, la destinazione finale delle risorse stesse. Il CSV si astiene dal finanziare le campagne di raccolta fondi delle associazioni, quando queste azioni sono destinate al puro autofinanziamento dell'organizzazione. Questo tipo di azione si configurerebbe infatti come una forma di finanziamento indiretto. Ciò non è consentito in base alle indicazioni espresse dal Comitato di Gestione dei fondi.

4.6 Tutela della riservatezza e della privacy

Nella realizzazione delle proprie attività gestionali e operative, il CSV di Pavia e provincia assicura il pieno rispetto della normativa vigente in tema di riservatezza e privacy (D. Lgs. 196/03), e si impegna a tutelare tutte le informazioni personali di cui dispone. In particolare gli operatori e i volontari del CSV devono:

- acquisire e trattare in modo lecito solamente i dati necessari e direttamente connessi alle funzioni svolte dall'organizzazione;
- conservare i dati in modo tale da impedire ad estranei di prenderne conoscenza, in conformità a quanto normativamente previsto, con strumenti elettronici;
- comunicare e divulgare i dati nel rispetto delle procedure previste dal documento interno sulla privacy, ovvero previa autorizzazione della persona a ciò delegata.

4.7 Tutela dell'immagine del CSV

I soci del CSV di Pavia e provincia e i componenti dello staff operativo, nello svolgimento delle loro funzioni, devono astenersi da atteggiamenti o comportamenti che possano in qualsiasi modo danneggiare o compromettere i profili valoriali e di immagine che caratterizzano il CSV stesso e il suo buon nome. Ciò vale a maggior ragione in tutte le occasioni in cui gli stessi soggetti si trovino a rappresentare pubblicamente il CSV, o anche più semplicemente a partecipare a momenti in cui essi vengono comunemente riconosciuti come appartenenti alla stessa organizzazione.

4.8 Utilizzo del logo del CSV

Chiunque intenda utilizzare il nome e/o il logo del CSV di Pavia e provincia, ad esempio in occasione di convegni o altri eventi pubblici, o nel contesto di campagne di informazione, percorsi formativi, attività di comunicazione, deve preventivamente informare il Presidente del CSV stesso, specificando chiaramente le finalità dell'utilizzo, e ricevere una esplicita autorizzazione.

4.9 Attenzione alla sostenibilità ambientale e alla responsabilità sociale

Il CSV ritiene importante mettere in atto comportamenti volti alla tutela dell'ambiente e socialmente sostenibili. Dedicando quindi ogni attenzione possibile al tema della responsabilità sociale e al contenimento dell'impatto ambientale delle proprie attività. In particolare:

- per la stampa della documentazione organizzativa utilizza carta riciclata o FSC (a basso impatto ambientale);
- effettua regolarmente la raccolta differenziata dei rifiuti e la raccolta dei toner esausti;
- nell'acquistare beni destinati ad uso interno o al sostegno di azioni o iniziative esterne, pone attenzione a scegliere manufatti che non provengano da sfruttamento di lavoro minorile;
- quando possibile, pone attenzione ad acquistare prodotti a chilometro zero, o provenienti dal circuito della cooperazione sociale (in particolare di tipo B) o da circuiti solidali.

Come forma di attenzione alle esigenze dei bambini, la sede di Pavia è dotata di fasciatoio per il cambio dei pannolini e di giochi adatti all'intrattenimento e allo svago.

4.10 Valutazione delle attività e ricerca della qualità

Nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza e miglioramento della qualità di attività e servizi, il CSV si impegna:

- in fase di programmazione e in fase di monitoraggio, a mettere in atto forme di analisi del bisogno dei destinatari dei servizi;
- nelle fasi di conduzione e di conclusione delle attività, a realizzare momenti di monitoraggio intermedio e di valutazione finale dei risultati e degli esiti prodotti.

5.

INDICAZIONI SPECIFICHE DI COMPORTAMENTO

Questa sezione del Codice Etico tratta delle **indicazioni specifiche di comportamento**, chiarisce cioè gli impegni e le prescrizioni riferite alle fondamentali categorie di interlocutori (stakeholder, portatori di interesse) coinvolti in azioni o rapporti con il CSV di Pavia e provincia. Per ciascuna categoria di interlocutore, vengono specificati gli impegni garantiti dal CSV e gli eventuali impegni richiesti all'interlocutore stesso.

5.1 Verso i Destinatari dei Servizi

Come già specificato nella dichiarazione di mission (vedi in proposito pag. 7) il CSV di Pavia e provincia mette a disposizione di ogni possibile destinatario servizi di informazione e comunicazione, consulenza e progettazione, formazione, promozione del volontariato. Nella programmazione e realizzazione di questi servizi, il CSV di Pavia e provincia si impegna a garantire modalità di azione e strumenti atti a:

- **diffondere informazioni e opportunità** in maniera completa, chiara e capillare, in modo tale da raggiungere tutti i potenziali destinatari del territorio provinciale, sia organizzazioni che aspiranti volontari o singoli cittadini;
- **promuovere lo sviluppo di competenze e di capacità** che favoriscano il miglioramento della qualità e la sempre maggiore autonomia delle organizzazioni;
- **realizzare un ascolto approfondito** delle esigenze espresse dalle organizzazioni e dai singoli, così da fornire risposte ai bisogni e integrare la programmazione delle attività del CSV;
- **valorizzare le qualità** dei diversi destinatari, per favorire l'attivazione di progettazioni partecipate, anche attraverso l'eventuale promozione di reti e relazioni di collaborazione.

Alle organizzazioni che fruiscono o intendono fruire dei servizi Il CSV chiede di:

- **adottare comportamenti, modalità di azione e relazione coerenti con l'oriz-**

- **zonte di principi e valori** affermati nel presente Codice Etico;
- **collaborare con il CSV**, fornendo informazioni riguardo a bisogni ed esigenze emergenti;
- **garantire un puntuale aggiornamento delle informazioni** utili a scambi e a contatti operativi con il CSV stesso.

5.2 Verso le Organizzazioni Socie

Oltre agli impegni messi in campo nei confronti di tutti i destinatari dei servizi, il CSV di Pavia e provincia **assicura** alle organizzazioni socie **condizioni favorevoli ad una partecipazione attiva e consapevole**. A questo scopo, oltre alle tradizionali assemblee annuali per la programmazione e rendicontazione delle attività, il CSV intende:

- **realizzare occasioni e attivare strumenti di informazione** specificamente rivolti ai soci, finalizzati a una maggiore e più qualificata partecipazione;
- **organizzare periodici momenti** utili alla comunicazione, al confronto e allo scambio tra soci, per la definizione delle strategie e delle attività del CSV;
- **proporre e realizzare in concreto progetti** specificamente rivolti alle organizzazioni socie, finalizzati al rafforzamento del loro ruolo all'interno del CSV.

Le organizzazioni socie si impegnano a:

- **partecipare** a tutti i momenti appositamente organizzati;
- **assumere un atteggiamento attivo e propositivo** nei confronti della vita associativa del Centro;
- **garantire un puntuale aggiornamento delle informazioni** utili ai contatti operativi fra il CSV ed il socio stesso.

5.3 Verso le Risorse Umane

Lo staff del CSV è formato sia da **personale retribuito** (dipendenti e collaboratori) che da **volontari** impegnati continuativamente nell'erogazione dei servizi.

Il CSV offre inoltre la possibilità di collaborare allo svolgimento delle proprie attività anche a cittadini, in qualità di **volontari occasionali** o di **stagisti**. Il CSV di Pavia e provincia assicura al proprio personale retribuito ed ai propri volontari un trattamento improntato al **rispetto della dignità individuale** e all'**imparzialità**, in modo tale da garantire **pari opportunità** a ciascuno dei soggetti interessati. Si impegna inoltre a **tutelare la salute ed il benessere lavorativo e a promuovere la crescita professionale**, così da migliorare il patrimonio di competenze possedute da ciascun collaboratore e dallo staff nel suo insieme. Compatibilmente con il rispetto del principio di efficacia ed efficienza, nell'organizzazione del lavoro vengono **favorite quelle flessibilità** che agevolano la conciliazione degli impegni

professionali con gli spazi e i tempi della vita personale e familiare. L'assunzione del personale o il conferimento di incarichi di collaborazione avviene attraverso regolari contratti: **non è cioè consentita alcuna forma di lavoro irregolare**. Le informazioni richieste in sede di selezione, costruzione e gestione del rapporto di lavoro sono strettamente collegate al ruolo professionale, e vengono trattate nel rispetto della sfera privata e delle opinioni della persona.

Il riconoscimento di aumenti salariali o di altri strumenti d'incentivazione dipendono, oltre che dalle norme stabilite dalla legge e dal contratto di lavoro, dai **meriti professionali** ed dalla **capacità di esprimere comportamenti improntati ai principi etici** indicati nel presente Codice.

Ai componenti del proprio staff il CSV di Pavia e provincia richiede:

- **coinvolgimento** nei mandati caratteristici della mission dell'organizzazione;
- **impegno concreto** nello svolgimento del proprio ruolo;
- **correttezza e disponibilità** nella gestione dei rapporti con gli interlocutori del Centro;
- **responsabilità** nella gestione delle informazioni, dei beni e degli strumenti a disposizione dell'organizzazione;
- **pieno rispetto dei principi e delle indicazioni** contenute nel presente documento.

5.4 Verso il Comitato di Gestione dei Fondi

Il CSV di Pavia, anche attraverso il proprio **Coordinamento Regionale**, collabora stabilmente con il **Comitato di Gestione del Fondo speciale per il Volontariato in Lombardia** (Co.Ge), soprattutto per quanto concerne le **modalità di programmazione e rendicontazione delle attività**. In base a questa storica collaborazione il CSV è tenuto a utilizzare gli strumenti concordati nella stesura del piano delle attività e della relazione delle attività svolte, oltre che presentare al Co.Ge. tutti i documenti economici-finanziari che vengono richiesti, a partire dal Bilancio consuntivo e preventivo. L'adozione di strumenti comuni e condivisi mira a promuovere coerenza e continuità temporale, anche in relazione al rapporto tra gli aspetti descrittivi e quelli numerici ed economici.

Il CSV garantisce al Comitato di gestione tutte le informazioni richieste nell'ottica della **maggiore trasparenza e collaborazione**, nel rispetto **dell'autonomia del Centro** e si impegna a trasmettere al Co.Ge. tutte le informazioni atte a comprendere i bisogni del Volontariato rispetto al proprio contesto territoriale.

5.5 Verso il Coordinamento Regionale e Nazionale dei CSV

Il CSV di Pavia aderisce sia al Coordinamento Regionale che al Coordinamento Nazionale dei CSV; in virtù di questa collaborazione il CSV mette a disposizione le proprie competenze per il sistema, regionale e nazionale, dei CSV, partecipando alle iniziative formative, informative, e di confronto e condivisione proposte. Garantisce la propria collaborazione per quanto concerne in particolare la condivisione di buone prassi e la raccolta di informazioni e dati utili.

5.6 Verso i Partner e la Comunità Locale

Come già specificato nell'enunciazione della mission (pag. 7) e dei principi e valori di riferimento (pag. 9) il CSV di Pavia e provincia si considera parte integrante ed attiva del contesto in cui opera. Per questo, ritiene fondamentale operare in modo tale da:

- **acquisire informazioni e sviluppare conoscenze** sempre più approfondite circa le richieste, le risorse e le opportunità presenti nel proprio territorio di riferimento;
- **costruire e coltivare nel tempo contatti e forme di comunicazione** con i soggetti che in tale contesto svolgono un ruolo significativo.

In termini più specifici, l'impegno del CSV di Pavia e provincia verso la comunità locale riguarda il **dialogo continuo** e la **collaborazione con istituzioni, organizzazioni e singoli individui** attivi sul territorio, in modo tale da costituire e mantenere con essi rapporti improntati alla promozione del benessere collettivo e allo scambio reciproco di esperienze e apprendimenti. Nei confronti dei soggetti con cui stabilisce espliciti rapporti di partnership, volti allo sviluppo di determinati progetti, il CSV di Pavia assicura - e reciprocamente richiede - correttezza, trasparenza e spirito di confronto costruttivo. All'interno del quadro di azioni comuni e di accordi condivisi, il CSV richiede inoltre ai propri partner comportamenti coerenti con i valori e i principi espressi nel presente Codice Etico.

5.7 Verso i Fornitori

Nei rapporti con i fornitori di beni e servizi utili allo svolgimento dei propri mandati, il CSV di Pavia e provincia si impegna a:

- rendere noto e accessibile il proprio Codice Etico, in modo tale da chiarire il quadro di principi e valori di cui il CSV stesso richiede il rispetto;
- selezionare solo fornitori che rispondono pienamente a tali principi e valori;
- favorire lo sviluppo di organizzazioni ed imprese del terzo settore, scegliendo prioritariamente come fornitori soggetti che rientrano nella categoria delle ONLUS.

Nei confronti dei fornitori il CSV non effettua pagamenti illeciti di alcun genere, dal momento che impronta tutte le proprie attività finanziarie al principio di assoluta tracciabilità e trasparenza. I pagamenti, leciti e debitamente autorizzati, vengono effettuati nelle corrette scadenze. Il CSV richiede sempre ai fornitori la presentazione di un preventivo scritto.

6.

MODALITÀ DI ATTUAZIONE DEL CODICE ETICO

6.1 Diffusione del Codice Etico

Il CSV di Pavia e provincia si impegna a **garantire la piena diffusione del presente Codice Etico** nei confronti di tutti gli interlocutori, sia interni che esterni. Ciò si realizza in particolare attraverso le seguenti azioni:

- il personale operativo interno alla struttura del CSV viene coinvolto nel gruppo di lavoro che inizialmente elabora il testo del Codice Etico;
- in occasione dell'approvazione del Codice Etico da parte dell'Organo competente, viene inviata ad ogni socio del CSV una copia del documento (cartacea o in formato elettronico);
- viene inserito nel sito web del CSV un file in formato .pdf del documento, consultabile e scaricabile;
- viene segnalata la possibilità per chiunque di richiedere presso la sede del CSV o presso gli sportelli decentrati una copia cartacea del documento;
- in occasione di ogni nuova domanda di ammissione a socio del CSV, viene richiesto al candidato l'impegno a prendere visione del Codice Etico e a rispettare i principi e le indicazioni in esso contenute.

6.2 Vigilanza sulla correttezza dei comportamenti

I soci del CSV e le risorse umane che operano al suo interno (dipendenti, collaboratori, consulenti, stagisti, volontari in servizio civile, volontari attivi nelle attività del Centro) sono **tenuti a rispettare pienamente** le indicazioni contenute nel Codice Etico e, ciascuno nella propria sfera di responsabilità, a **richiamare al rispetto** di esse ogni altro soggetto che entri in rapporto con l'organizzazione.

L'organo che in ultima istanza **si fa garante** dell'adempimento dei principi e dell'effettiva attuazione delle indicazioni contenute nel codice etico è **il Consiglio Direttivo del CSV**. Tutti i soggetti interessati, interni ed esterni al CSV, sono perciò tenuti a **segnalare** al Consiglio Direttivo (per iscritto o per posta elettronica), le

eventuali inosservanze, incongruenze nei comportamenti o comunque le **situazioni che presentino criticità**. Gli indirizzi a cui possono essere effettuate le segnalazioni sono i seguenti:

- CSV di Pavia e provincia, via Bernardo da Pavia 4 - 27100 Pavia
- presidente@csvpavia.it

A fronte di una segnalazione, il Consiglio Direttivo si attiva per **approfondire e chiarire nei dettagli l'evento o la situazione segnalata**. Se ravvisa l'effettiva esistenza di azioni o comportamenti difformi rispetto ai principi e alle indicazioni definite dal Codice Etico, **chiede un confronto diretto con il soggetto** (organizzazione o singolo individuo) **che li ha messi in atto**, per valutare insieme le possibilità di ricomporre il conflitto. Al termine di tale confronto, il Consiglio Direttivo si riserva in ogni caso di decidere in piena autonomia sulle eventuali azioni da intraprendere.

6.3 Miglioramento ed evoluzione del Codice Etico

Il testo del presente Codice Etico è aperto in ogni momento a possibili modifiche, integrazioni ed approfondimenti individuati a partire dalla concreta esperienza di attuazione del codice stesso, o da osservazioni e riflessioni provenienti dai diversi interlocutori del CSV. Ciò affinché il Codice risulti sempre più rispondente alle esigenze dell'organizzazione, alle trasformazioni del contesto territoriale, alle eventuali evoluzioni normative. Qualsiasi interlocutore del Centro (interno o esterno) può dunque proporre al Consiglio Direttivo del CSV correzioni, aggiunte o cambiamenti al dettato del Codice. Il Consiglio Direttivo si farà carico di ogni sollecitazione e stimolo che riceverà in proposito, ne discuterà al proprio interno e, se lo riterrà opportuno, metterà in atto i miglioramenti proposti.

**CENTRO SERVIZI VOLONTARIATO
DI PAVIA E PROVINCIA**

Via Bernardo da Pavia, 4
27100 Pavia
Tel 0382 52 63 28
Fax 0382 52 43 81
consulenza@csvpavia.it
www.csvpavia.it