

NON PUOI  
VIAGGIARE  
SU UNA  
STRADA  
SENZA  
ESSERE  
TU STESSO  
LA STRADA



# LEGENDA



**Destinatari**



**Nota bene**



**Modalità di erogazione**



**Criteri e canali di accesso**



**Standard previsti**



**Organizzazioni**



**Cittadini e volontari**



**Cultura**



**Territorio**

## ABBREVIAZIONI

**ETS = Ente di Terzo Settore**

**ODV = Organizzazione di Volontariato**

**APS = Associazione di Promozione Sociale**

**PA = Pubblica Amministrazione**

La Carta dei Servizi presenta i servizi e le attività che CSV Monza Lecco Sondrio realizza, illustrandone le modalità di accesso.

La Carta è uno dei principali strumenti con il quale si attua il principio di pubblicità e trasparenza affermato dal Codice del Terzo Settore, tramite l'esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia dello staff, sia dei destinatari delle attività. Con questo documento il CSV assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza e dichiara quali servizi intende erogare, con quali modalità e quali standard di qualità intende garantire.

In questo documento sono quindi contenute le informazioni principali dei servizi offerti, al fine di ottenere la massima fruibilità da parte di coloro che ne usufruiscono e di chiunque possa essere interessato all'attività del CSV; si rimanda al sito web [www.csvlombardia.it](http://www.csvlombardia.it), al Bilancio Sociale e al regolamento di accesso:

- [www.csvlombardia.it/monza-e-brianza/monza-e-brianza-chi-siamo/#rendicontazione](http://www.csvlombardia.it/monza-e-brianza/monza-e-brianza-chi-siamo/#rendicontazione)
- [www.csvlombardia.it/lecco/lecco-chi-siamo/#rendicontazione](http://www.csvlombardia.it/lecco/lecco-chi-siamo/#rendicontazione)
- [www.csvlombardia.it/sondrio/sondrio-chi-siamo/#rendicontazione](http://www.csvlombardia.it/sondrio/sondrio-chi-siamo/#rendicontazione)

per eventuali informazioni di dettaglio aggiuntive.

Per assicurare la più ampia diffusione, la Carta dei Servizi è disponibile sul sito del CSV.

I CSV sono Centri di Servizio al Volontariato, istituiti per essere al servizio delle organizzazioni di volontariato e, allo stesso tempo, da queste gestiti.

In base al Codice del Terzo Settore, oggi i CSV hanno il compito di **organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo e informativo, per promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari negli enti del terzo settore**, La legge ne assicura il finanziamento stabile attraverso il Fondo Unico Nazionale (FUN), un fondo alimentato dai contributi delle fondazioni di origine bancaria.

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

Il CSV:

- eroga servizi strumentali a favore dei volontari degli enti del terzo settore e, in particolare delle organizzazioni di volontariato;
- opera nel territorio anche mediante partenariati, co-proiezioni, creazione di reti

## **CENTRO DI SERVIZIO PER IL VOLONTARIATO MONZA LECCO SONDRIO**

- codice fiscale: 94614530155
- partita iva: 06795370961
- Associazione riconosciuta con il D.L. 397 del 10/10/2019 - atto n. 3646 presidenza Regione Lombardia;
- ETS generico (qualifica subordinata all'operatività del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore)
- In corso la procedura di valutazione e accreditamento ai sensi dell'art 101, comma 6 del D.Lgs. 3 luglio 2017 n. 117 da parte dell'Organismo Nazionale di Controllo
- Sede legale: via Correggio Allegri, 59 - Monza
- Sedi territoriali:
- Lecco - via Marco d'Oggiono, 15 (anche sede amministrativa)
- Sondrio - Via Lungo Mallero Diaz, 18
- CSV Monza Lecco Sondrio è stato soggetto a fusione (processo che si è concluso nel gennaio 2018)
- Aderisce alla rete nazionale di CSVnet e regionale di CSVnet Lombardia

## **MISSIONE**

CSV Monza Lecco Sondrio nasce per rafforzare la cultura della solidarietà, il bene comune e la partecipazione nella risposta ai bisogni della comunità tramite lo sviluppo del volontariato in tutte le sue forme e della cittadinanza attiva. Promuove, sostiene e qualifica i volontari degli ETS - in particolare delle ODV - con servizi, progetti e azioni che contribuiscono al cambiamento sociale nell'interesse generale dei cittadini e delle comunità nel territorio di Monza, Lecco e Sondrio, anche grazie al lavoro con la rete regionale e nazionale dei CS.

## **VISIONE**

CSV Monza Lecco Sondrio vede nel volontariato la piena espressione dei doveri di solidarietà sociale previsti dall'articolo 2 della Costituzione. Crede nel suo valore, come propulsore di cittadinanza attiva e consapevole, luogo di partecipazione, di costruzione collettiva, di esercizio e tutela dei diritti civili e sociali. Agisce per un volontariato inclusivo, in dialogo con le istituzioni e le imprese, capace di stare al passo con i cambiamenti sociali per contribuire a rispondere ai bisogni delle comunità e dei territori con modalità e approcci innovativi sempre più efficaci.



### **Destinatari**

CSV Monza Lecco Sondrio eroga i propri servizi:

- prevalentemente agli ETS che abbiano volontari e sede legale in provincia di Monza, Lecco o Sondrio, senza distinzione tra enti associati e non associati, con particolare riguardo alle ODV
- alle forme associative generiche (comitati, associazioni senza scopo di lucro, gruppi informali)
- ai volontari ed aspiranti volontari
- ai cittadini, con particolare riguardo ai giovani e agli studenti
- alle PA e agli enti privati che hanno come obiettivo anche indiretto la promozione e il sostegno del volontariato.



### **Organizzazioni**

Sostegno alle organizzazioni di diversa forma e natura che i volontari e i cittadini costituiscono per intraprendere iniziative sociali e culturali dentro i territori. Per fare questo, il CSV costruisce accordi e partnership con soggetti che a vario titolo possono contribuire ad incrementare la capacità del volontariato di organizzarsi: ordini professionali, enti erogativi, professionisti e reti di rappresentanza.



### **Cittadini e volontari**

Promozione del volontariato nei confronti dei cittadini per far emergere il loro senso civico e il dovere di agire socialmente: il CSV lavora per alimentare la partecipazione dei cittadini come strumento di cambiamento sociale, riconoscendo al volontariato un ruolo educativo sui principi della solidarietà, della cittadinanza attiva, della cultura del dono, dei valori della giustizia e della dignità, dell'interesse verso la propria comunità. Per questo collabora anche con scuole, università e soggetti profit



### **Cultura**

Promozione della cultura del volontariato, offrendo spazi di visibilità ai temi e alle istanze che esso interpreta, costruendo connessioni tra le associazioni e la città per avvicinare la società ai problemi che la attraversano, sviluppando maggiore attenzione e consapevolezza e aiutando il volontariato a riflettere sulle proprie esperienze e sulle conoscenze che produce.



### **Territorio**

Sviluppo di connessioni tra i diversi soggetti che abitano un territorio: il CSV li aiuta a progettare insieme per costruire o ricostruire le comunità. La sfida è creare forme di corresponsabilità per affrontare le questioni sociali, sostenendo il volontariato e gli attori del territorio nella lettura delle questioni e dei bisogni a partire non solo dai problemi ma dai fattori che li producono. Il CSV lavora su questo con enti erogativi e reti di rappresentanza.



### **Principio di qualità**

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



### **Principio di economicità**

I servizi devono essere organizzati, gestiti ed erogati al minor costo possibile in relazione al principio di qualità.



### **Principio di territorialità e di prossimità**

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



### **Principio di universalità**

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



### **Principio di integrazione**

I CSV, soprattutto quelli che operano nella medesima regione, sono tenuti a cooperare tra loro allo scopo di perseguire virtuose sinergie ed al fine di fornire servizi economicamente vantaggiosi.



### **Principio di pubblicità e trasparenza**

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



### **Promozione, orientamento e animazione territoriale**

Per qualificare i volontari o coloro che aspirino ad esserlo, facendo loro acquisire maggiore consapevolezza della propria identità e ruolo e maggiori competenze trasversali, progettuali, organizzative per far fronte ai bisogni della propria organizzazione e della comunità di riferimento.



#### **Le attività messe in campo:**

- Orientamento al volontariato
- Volontariato, scuola e cittadinanza
- Programma volontari people raising
- Partecipazione a progetti di Welfare in Azione
- Partecipazione alle politiche sociali e programmatiche locali/sostegno alla progettualità locale
- Accompagnamento ai Bandi Volontariato di Regione Lombardia
- Organizzazione e/o partecipazione a eventi, iniziative e convegni



### **Formazione**

Per dare visibilità ai valori del volontariato e all'impatto sociale dell'azione volontaria nella comunità locale, promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva in particolare tra i giovani e nelle scuole, facilitando l'incontro tra i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato e gli ETS, le PA e gli altri enti interessati a promuovere il volontariato.



#### **Le attività messe in campo:**

- Seminari e corsi di formazione



### **Informazione e comunicazione**

Per incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato a supportare la promozione delle sue iniziative, a sostenere il lavoro di rete degli ETS tra loro e con gli altri soggetti della comunità locale per la cura dei beni comuni, ad accreditare il volontariato come interlocutore autorevole e competente.



#### **Le attività messe in campo:**

- Servizi di informazione e comunicazione



### **Consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento**

Per rafforzare conoscenze e competenze degli ETS, delle altre forme associative e dei volontari negli ambiti giuridico, fiscale, assicurativo, giuslavoristico, progettuale, gestionale, organizzativo, della rendicontazione economico-sociale, della ricerca fondi e dell'accesso al credito, nonché fornire strumenti per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari stessi.



#### **Le attività messe in campo:**

- Servizi di consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento



### **Ricerca e documentazione**

Per mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del terzo settore.



#### **Le attività messe in campo:**

- Servizi di ricerca e documentazione



### **Supporto tecnico-logistico**

Per facilitare e promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti ed attrezzature.



#### **Le attività messe in campo:**

- Servizi di ricerca e documentazione



## ORGANIZZAZIONI

I servizi per le organizzazioni sono finalizzati a sostenere e rendere più capaci le forme associative nel realizzare e sviluppare le proprie attività di interesse generale perché meglio possano far fronte ai bisogni della comunità, alla luce dei cambiamenti normativi e sociali. Il CSV accompagna le associazioni nell'acquisire e rafforzare le competenze giuridiche, amministrative, organizzative, gestionali e progettuali dei propri amministratori e volontari attraverso consulenze orientative, percorsi di accompagnamento e attività di formazione relazionale e tecnico specifica.

**Stefano Farina** – coordinatore dell'area  
[organizzazioni.mls@csvglobardia.it](mailto:organizzazioni.mls@csvglobardia.it)

## SEMINARI E CORSI DI FORMAZIONE

L'attività di formazione ha l'obiettivo di rendere i volontari più competenti, preparati e autonomi sui temi gestionali, normativi e di interesse trasversale per il volontariato, e di creare collaborazioni virtuose con le PA e gli altri enti del territorio. La formazione si svolge sotto forma di seminari tecnici, corsi specifici e tematici strutturati, workshop. E' gestita dagli operatori dello staff del CSV e, laddove necessario, col supporto di formatori esterni.

Alcune iniziative formative vengono organizzate anche in collaborazione con gli ordini professionali: CSV Monza Lecco Sondrio ha in essere una convenzione con l'Unione dei Giovani Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili di Monza e Brianza. Su richiesta di singoli ETS, reti di associazioni oppure PA vengono inoltre attivati percorsi formativi personalizzati.



ETS che hanno volontari, in particolare ODV e altre forme associative.

Per enti che non hanno volontari, eventuali richieste di formazione vengono valutate in base alla complessità.



In modalità diffusa sui vari territori, o a distanza con modalità telematiche utilizzando piattaforme online. Alcune attività sono gratuite; per altre tipologie può essere richiesto un contributo, come da tariffario pubblicato sul sito.



Previa iscrizione attraverso la piattaforma MyCSV oppure contattando gli operatori via mail o telefono fisso. Le iscrizioni si raccolgono fino al raggiungimento dell'eventuale numero massimo di iscritti stabilito.

## SERVIZI DI CONSULENZA, ASSISTENZA QUALIFICATA E ACCOMPAGNAMENTO

Il CSV offre un supporto alla gestione delle associazioni attraverso consulenze che abbracciano diversi ambiti: amministrativo, giuridico-notarile, contabile e fiscale, giuslavoristico, privacy e sicurezza, progettuale, di raccolta fondi, di rendicontazione economica e sociale, di organizzazione interna.

I servizi di consulenza, di base o specialistici, sono finalizzati a sostenere le associazioni nel gestire, progettare e organizzare al meglio le proprie attività.

E' attiva anche per i servizi di consulenza la convenzione con l'Unione dei Giovani Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili di Monza e Brianza.



Volontari, ETS, altre forme associative, cittadini, PA.



Per le richieste più semplici, via telefono o mail. Per quelle più complesse che necessitano di un approfondimento, su appuntamento, che si svolge in presenza o a distanza con modalità telematiche attraverso piattaforme online.

Per questioni che richiedono competenze specialistiche, gli operatori possono coinvolgere un consulente esterno.

Il servizio viene svolto in forma individualizzata o di gruppo.

Alcuni servizi sono gratuiti, altri a pagamento come da tariffario pubblicato sul sito web del CSV.



Contattando gli operatori via mail, telefono o tramite la piattaforma MyCSV.



La richiesta viene presa in carico entro 3/5 giorni lavorativi, con tempi di risposta mediamente entro la settimana per le richieste più correnti. Per le richieste complesse il tempo di evasione può variare a seconda della necessità di approfondimento.

## **SERVIZI DI SUPPORTO TECNICO-LOGISTICO**

Il CSV mette a disposizione delle associazioni spazi e il prestito di attrezzature in dotazione nelle sue diverse sedi, oltre a svolgere attività di segreteria.



Volontari, ETS e altre forme associative, altri enti.



Il servizio è gratuito per gli enti senza scopo di lucro che svolgono attività istituzionale e non commerciale, a pagamento negli altri casi secondo il tariffario pubblicato sul sito web del CSV.



Previa prenotazione tramite la piattaforma MyCSV oppure contattando le sedi via mail o telefono. Al momento della prenotazione, viene fornito in visione il regolamento per la concessione in uso delle sale e fatto compilare un modulo di dichiarazione di responsabilità.

## **CITTADINI E VOLONTARI**

**Le attività rivolte a cittadini e volontari sono finalizzate a sviluppare le diverse forme di cittadinanza attiva costruendo e sostenendo esperienze di partecipazione, con particolare riferimento ai giovani. Il CSV intende favorire l'incontro fra cittadini e impegno, mettendo in connessione il contributo individuale col valore sociale generato per la comunità, nella consapevolezza che le competenze e le risorse personali sono preziose anche per gli altri.**

**Viviana Veltre – coordinatore dell'area  
cittadini.mls@cslombardia.it**

## **ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO**

Il CSV svolge colloqui di orientamento semplici e complessi, anche rivolti a persone fragili o con disabilità allo scopo di aiutare ogni persona a esprimere il proprio essere e le proprie capacità, realizzando il suo desiderio di attivarsi nella comunità di appartenenza.

L'attività viene svolta anche in collaborazione con le PA, le scuole e università, gli enti profit.



Aspiranti volontari, cittadini tra cui studenti e giovani.



Il servizio viene effettuato in presenza o a distanza con modalità telematiche. Su richiesta di enti partner, vengono organizzati orientamenti di gruppo. Il servizio è sempre gratuito.



Previo appuntamento da fissare tramite la piattaforma MyCSV oppure contattando gli operatori via mail o telefono.



La richiesta viene presa in carico entro 3 giorni lavorativi.

## VOLONTARIATO, SCUOLA E CITTADINANZA

Il CSV progetta opportunità di volontariato e realizza percorsi con scuole, PA ed altri enti del territorio che hanno a cuore i temi della cittadinanza attiva per favorire la valorizzazione delle competenze trasversali di giovani e adulti nelle attività di volontariato e dell'opportunità di apprendere da queste esperienze.



Il CSV organizza attività specifiche con le scuole, progetti con i giovani under 35 e sui temi della giustizia riparativa.



Volontari, aspiranti volontari, cittadini tra cui studenti e giovani.



Le attività, sempre gratuite, vengono effettuate in presenza, anche presso le sedi delle realtà partner, o a distanza con modalità telematiche. I percorsi possono essere individuali o di gruppo.



Tramite contatto mail o telefono con gli operatori.



Fino a 50 percorsi attivabili in ogni territorio.

## PROGRAMMA VOLONTARI PEOPLE RAISING

Il CSV affianca singole realtà o progetti in rete nel promuovere programmi volontari. Con questo servizio il CSV intende rispondere al bisogno di ricerca di nuovi volontari o di un cambio generazionale, attraverso attività di orientamento e formazione dei volontari e la messa in campo di strategie di cura della motivazione.



Aspiranti volontari e volontari.



Il servizio è gratuito e viene svolto in presenza, anche presso le sedi delle realtà richiedenti, o a distanza con modalità telematiche. Le attività possono essere erogate individualmente o in gruppo.



Tramite contatto mail o telefono con gli operatori.



## CULTURA

**Il CSV sostiene il volontariato nell'affrontare le sfide della società di oggi con le modalità di lavoro più funzionali per costruire risposte attuali e concrete ai bisogni.**


**Per questo mette a disposizione e produce materiali, documentazione, racconti, dati e notizie per approfondire tematiche sociali e culturali, promuove momenti di incontro e scambio. Organizza inoltre iniziative ed eventi di promozione della cultura del volontariato.**


**Lucio Farina – coordinatore dell'area**  
[cultura.mls@csvg Lombardia.it](mailto:cultura.mls@csvg Lombardia.it)


## ORGANIZZAZIONE E/O PARTECIPAZIONE A EVENTI, INIZIATIVE E CONVEGNI


Il CSV coinvolge gli ETS e le altre associazioni nella diffusione e condivisione con la comunità di temi culturali connessi con il Terzo Settore, attraverso eventi, convegni, focus group, dibattiti volti a promuovere la maggior conoscenza delle realtà non profit, far incontrare e mettere in relazione le organizzazioni, gli enti locali e la cittadinanza.

Le iniziative sono attivate direttamente dal CSV o co-progettate con gli enti del territorio.

 Ogni anno il CSV organizza i seguenti eventi: *Manifesta – La rassegna del sociale*, *Dono Day* (in ottobre), *C'è una valle* (a Morbegno, in aprile), *gli Stati generali del Welfare* (in collaborazione col Distretto di Lecco), *Giornata internazionale del Volontariato*.

 Volontari, cittadini, PA tra cui le scuole, ETS e altre forme associative.

 Gli eventi del CSV possono prevedere un contributo per la partecipazione, definito per la specifica iniziativa, mentre la presenza del CSV ad eventi organizzati da altri soggetti è sempre a titolo gratuito. Le iniziative direttamente organizzate dal CSV vengono promosse e diffuse tramite i canali di comunicazione istituzionale e i media.

 Un'associazione o un ente può proporre al CSV la progettazione di un evento. Le proposte devono essere conformi ai valori e alla mission espressi nello statuto del CSV.

## SERVIZI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

I servizi informativi e comunicativi hanno come obiettivo diffondere e promuovere informazioni utili e temi di rilievo per il volontariato e la cittadinanza attiva, oltre alle iniziative legate al mondo del volontariato che lo accreditano come interlocutore autorevole e competente.



Volontari, cittadini, ETS e altre forme associative, PA.



Pubblicazione di notizie e contenuti sul sito web, la pagina Facebook e la newsletter del CSV in uscita due volte al mese. Le news più rilevanti vengono diffuse anche ai media locali.



Contattando gli operatori tramite telefono o mail. Per la ricezione della newsletter, c'è la possibilità di iscriversi direttamente sul sito o con il supporto di un operatore

## SERVIZI DI RICERCA E DOCUMENTAZIONE

Il CSV raccoglie, analizza e mette a disposizione banche dati e ricerche per far circolare conoscenze e storie del mondo del volontariato e del Terzo settore in ambito locale e sovra-territoriale.



Volontari, cittadini, PA, ETS e altre associazioni.



Contattando gli operatori per mail o telefono.



Si può richiedere il coinvolgimento del CSV per avere a disposizione dati o informazioni, oppure proporre di lavorare insieme a progetti di ricerca. La richiesta deve essere coerente alla mission del CSV.

## **TERRITORIO**

**Il CSV supporta i soggetti del territorio nella progettazione sociale e nell'intervento attorno a temi e problemi da questi riconosciuti come importanti. Si assume il compito di innescare o facilitare progetti e catalizzare risorse mettendo in campo azioni di comprensione, ricomposizione, rielaborazione e affiancamento alle reti tematiche e territoriali; svolgendo azioni di supporto alla connessione e collaborazione tra cittadini, enti del territorio, istituzioni di diversi livelli; stimolando e accompagnando processi di apprendimento collettivo e sviluppo di consapevolezza sul senso dell'agire sociale.**

**Massimo Pincioli** – coordinatore dell'area territorio.mls@csvg Lombardia.it

## PARTECIPAZIONE A PROGETTI DI WELFARE IN AZIONE

Vengono sviluppate azioni di supporto, accompagnamento e coordinamento delle reti sociali e tematiche di associazioni ed enti (comprese le reti di rappresentanza, i soggetti profit, gli enti erogativi) impegnati nella realizzazione di progetti di welfare sul territorio. Le attività consistono in incontri, focus group, analisi di documenti, mappature ecc.



Il CSV è coinvolto in progetti che riguardano le seguenti tematiche: conflitti, lavoro, nuove povertà, spreco alimentare, inclusione, accessibilità, cittadinanza attiva.



Volontari, cittadini, ETS e altre forme associative, PA.



Le attività si svolgono presso il CSV o le sedi degli altri partner, oppure utilizzando modalità telematiche.



I servizi sono attivati anche su richiesta di uno o più enti o reti, con cui gli operatori del CSV progettano e declinano le azioni nel territorio di riferimento.



Il riscontro alla richiesta su specifici progetti viene fornito nell'arco di una settimana.

Il supporto e il coordinamento sono processi che richiedono tempi differenti a seconda della complessità delle reti e della pianificazione delle azioni.

## **PARTECIPAZIONE ALLE POLITICHE SOCIALI E PROGRAMMATORIE LOCALI / SOSTEGNO ALLA PROGETTUALITÀ LOCALE**

Il CSV realizza la partecipazione alla programmazione zonale e alle altre forme di pianificazione sociale degli enti locali, valorizzando l'apporto del volontariato in termini di senso e di interesse collettivo.



Il CSV è impegnato nei tavoli di lavoro istituzionali sul tema della ricomposizione delle risorse economiche e professionali per far fronte ai bisogni delle comunità, e su quello del dialogo con gli enti pubblici.



Volontari, cittadini, ETS e altre forme associative, PA.



Le attività si svolgono presso il CSV o le sedi degli altri partner, oppure utilizzando modalità telematiche.



I servizi sono attivati anche su richiesta di uno o più enti o reti, con cui gli operatori del CSV progettano e declinano le azioni nel territorio di riferimento.



Il riscontro alla richiesta su specifici progetti viene fornito nell'arco di una settimana.  
Il supporto e il coordinamento sono processi che richiedono tempi differenti a seconda della complessità delle reti e della pianificazione delle azioni.

## **ACCOMPAGNAMENTO AI BANDO VOLONTARIATO DI REGIONE LOMBARDIA**

Il CSV accompagna le reti che desiderano partecipare ai Bandi Volontariato emessi da Regione Lombardia nella fase sia della progettazione sia della realizzazione esecutiva delle attività, favorendo il raccordo tra i partner coinvolti e le comunità su cui i progetti stessi vanno ad incidere.



Volontari, ETS e altre forme associative, cittadini.



Le attività si svolgono in presenza oppure utilizzando modalità telematiche.



Tramite i canali istituzionali del CSV



Il lavoro di supporto richiede tempi differenti a seconda della complessità dei progetti e delle reti.

## **OPPORTUNITÀ PER LE ASSOCIAZIONI IN CONVENZIONE CON CSVNET**

### **Convenzione con l'Ordine dei commercialisti**

Il Consiglio nazionale dei dottori commercialisti e degli esperti contabili e CSVnet promuovono, a livello nazionale e locale iniziative sulla Riforma del Terzo Settore.

### **Polizza unica del volontariato**

Polizza pensata appositamente per il volontariato per rispondere alle disposizioni di legge a condizioni privilegiate, in convenzione con l'Agenzia Cattolica Cavarretta Assicurazioni Srl.

### **Techsoup: fornitura software**

Possibilità di accedere a condizioni di particolare vantaggio ad oltre 200 prodotti hardware e software donati dalle maggiori aziende nazionali e multinazionali.

### **Ferrovie dello Stato "Volontariato in stazione"**

Accordo con Ferrovie dello Stato e Rete Ferroviaria Italiana finalizzato all'assegnazione ad Enti del Terzo Settore delle stazioni impresenziate presenti sul territorio nazionale.

### **Rete degli avvocati pro bono**

Consulenza gratuita degli studi legali aderenti alla rete degli avvocati Pro Bono Italia su tematiche specialistiche.

### **Siae**

Tariffe agevolate sugli oneri dei diritti d'autore per manifestazioni e spettacoli, diffusione di musica di sottofondo nell'area della manifestazione, intrattenimenti offerti nel corso di gite turistiche o culturali.

## **OPPORTUNITÀ PER LE ASSOCIAZIONI IN CONVENZIONE CON CSVNET LOMBARDIA**

### **Telefonia**

Telefonia mobile e fissa TIM a prezzi agevolati, con contatto e assistenza dirette senza passaggio da intermediari (servizio per le sole associazioni socie).

### **Stampanti e videoproiettori**

Stampanti e videoproiettori a prezzi agevolati con Epson, rapporto diretto con casa produttrice e utilizzo e introduzione nei luoghi di lavoro di tecnologia avanzata ed eco-friendly a basso impatto per ambiente e salute.

### **Cartoleria**

Cartoleria e prodotti per uffici a prezzi vantaggiosi forniti da GBR Rossetto SPA.

## **PRINCIPIO DI QUALITÀ**

‘I servizi devono essere della migliore qualità possibile considerate le risorse disponibili; i CSV applicano sistemi di rilevazione e controllo della qualità, anche attraverso il coinvolgimento dei destinatari dei servizi”

(Art. 63, c. 3, lett. A del Codice del Terzo Settore)

Il CSV Monza Lecco Sondrio ha a cuore la relazione con le persone, fatta di accoglienza, dialogo e confronto nel rispetto del pensiero e delle qualità che ciascuno esprime.

Si impegna a garantire che l'accesso di chi è interessato alla sua attività sia il più possibile agevolato; per questo è possibile concordare con gli operatori una flessibilità di orario per usufruire di un servizio.

Per avvicinare i servizi ai suoi destinatari, decentra alcune attività sui territori ed adatta gli strumenti di erogazione alle singole necessità, ricorrendo anche a quelli digitali dove più efficaci per ridurre le distanze geografiche. Inoltre, il CSV assicura il rispetto dei tempi previsti per la presa in carico delle richieste, oltre che un'attenzione alla precisione nei contenuti delle risposte date.

La convinzione dell'importanza del confronto con i propri interlocutori trova applicazione anche nel monitoraggio e verifica delle attività svolte per poter migliorare e rendere più efficaci i servizi offerti. Le informazioni quantitative e qualitative raccolte in queste fasi (come i risultati dei questionari di valutazione, il numero di erogazioni effettuate, la fruizione e gradimento delle pagine social) sono rese disponibili nel Bilancio Sociale.

## IL CONTROLLO DELLA QUALITÀ

Il CSV monitora la qualità dei suoi servizi e attività rispetto alle varie dimensioni tramite:

- incontri degli staff di ogni area di lavoro
- reportistiche prodotte sui progetti finanziati realizzati in partnership
- incontri in plenaria dello staff con il direttore.

Nel caso dei servizi di formazione e di consulenza dell'area Organizzazioni, il gradimento da parte degli utenti viene raccolto tramite la somministrazione di un questionario di soddisfazione.

Il raggiungimento degli obiettivi previsti nel Piano Attività annualmente predisposto dal CSV viene verificato periodicamente in sede di cabina di regia, composta dal direttore e dai coordinatori d'area.

Il Presidente monitora l'andamento delle attività attraverso il costante dialogo col direttore, così come su particolari tematiche vengono coinvolti per un confronto anche il Vice-Presidente e il Consiglio Direttivo.

Eventuali reclami possono essere inviati direttamente all'indirizzo mail del direttore: direttore.mls@csvlombardia.it

Si possono avanzare delle segnalazioni, ma non in forma anonima, a cui verrà fornita risposta scritta entro 30 giorni, accertando le condizioni segnalate e adottando, ove necessario, i provvedimenti più idonei a migliorare il servizio.

Per accedere ai servizi di CSV è necessario prendere contatto con lo staff del Centro, attraverso diverse modalità a seconda della tipologia del servizio richiesto, così come indicato nelle schede di presentazione dei servizi. Sul sito di CSV è disponibile il "Regolamento di accesso ai servizi".



### **Sito internet**

[www.csvlombardia.it/monza-e-brianza](http://www.csvlombardia.it/monza-e-brianza)

[www.csvlombardia.it/lecco](http://www.csvlombardia.it/lecco)

[www.csvlombardia.it/sondrio](http://www.csvlombardia.it/sondrio)

Dal sito è possibile iscriversi alla newsletter :

<https://www.csvlombardia.it/home/iscriviti-alla-newsletter/>



### **Social network**

Pagine Facebook:

<https://www.facebook.com/CSVSONDRIO>

<https://www.facebook.com/CSVLeccoLC>

<https://www.facebook.com/CSVMonza>

Canale Youtube: <https://www.youtube.com/channel/UCZkxi21eId-2gHkTfcNbIDQ>



### **Area riservata**

Il CSV mette a disposizione la piattaforma MyCSV (<https://mls.mycsv.it/>), a cui si accede tramite registrazione dell'utente, per: comunicare e aggiornare i dati più rilevanti della propria organizzazione; richiedere un servizio di consulenza; iscriversi a un corso di formazione; avere un supporto nella ricerca di volontari o nella promozione di un evento



### **Contatti**

Monza: tel. 039 2848308

Lecco: tel. 0341 350680

Sondrio: 0342 210071

[segreteria.mls@csvlombardia.it](mailto:segreteria.mls@csvlombardia.it)

[csvmls@pec.it](mailto:csvmls@pec.it)

### **Tutte le sedi sono aperte:**

dal lunedì al venerdì

dalle ore 9.00 alle 12.30

dalle 14.00 alle 17.30