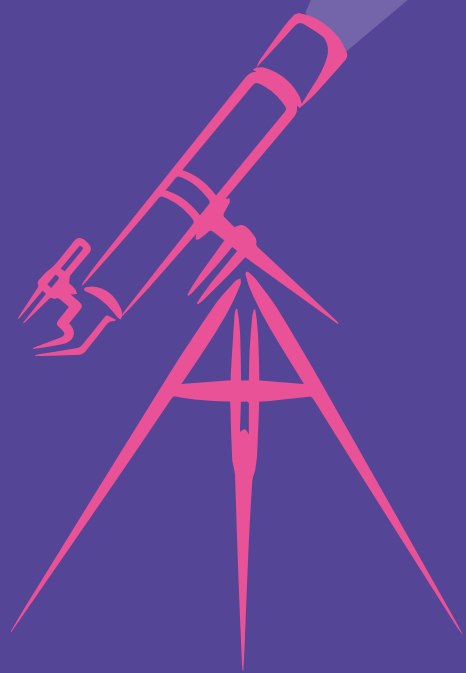


BISOGNEREBBE  
EDUCARE LA  
GENTE ALLA  
BELLEZZA



CSV  
**BERGAMO**  
centro di servizio per il volontariato

**CARTA DEI  
SERVIZI 2022** CSV BERGAMO

# LEGENDA

## A chi interessa questo servizio



Volontari



Aspiranti volontari



Cittadini



Enti pubblici



Pubbliche amministrazioni



Enti erogativi



Soggetti profit



Reti di rappresentanza



Organizzazioni di Volontariato  
Associazioni di Promozione Sociale  
Altri Enti del Terzo Settore e altre associazioni



Scuole, università  
e altre agenzie educative

## Canali di accesso



Sito internet



Portale MyCsv



Social network



Contatto diretto

## Eroghiamo questo servizio attraverso



Formazione



Informazione e comunicazione



Promozione, orientamento  
e animazione territoriale



Ricerca e documentazione



Consulenza, assistenza  
qualificata ed  
accompagnamento



Supporto tecnico-logistico

In questa Carta potete trovare i servizi e le attività che CSV Bergamo offre e realizza, insieme alla spiegazione delle modalità e dei criteri con cui il Centro garantisce l'accesso ai propri utenti, oltre che dei canali attraverso cui contattare lo staff.

Le attività del centro e i servizi erogati sono suddivisi in quattro aree, che ne mettono in evidenza i destinatari principali:

1. Per le organizzazioni;
2. Per i cittadini;
3. Cultura;
4. Per il territorio.

In ciascuna area vengono presentate le informazioni principali sui servizi offerti, al fine di ottenere la massima fruibilità da parte dell'utente finale e di chiunque possa essere interessato all'attività di CSV. Per approfondimenti potete consultare il sito internet [bergamo.csvlombardia.it](http://bergamo.csvlombardia.it), dove sono disponibili anche il [Bilancio Sociale dell'anno 2020](#) e il [Regolamento di accesso ai servizi](#).

La Carta è uno dei principali strumenti con cui CSV Bergamo attua il principio di pubblicità e trasparenza affermato dal Codice del Terzo Settore, tramite l'esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale che degli utenti. Un impegno esplicito nei vostri confronti, attraverso il quale CSV dichiara quali servizi intende erogare, ma anche quali modalità e standard di qualità si impegna a garantire.

Per assicurare la più ampia diffusione, la Carta dei servizi è disponibile sul sito istituzionale e distribuita in forma stampata in tutta la provincia di Bergamo.

Il Codice del Terzo Settore affida ai Centri di Servizio per il Volontariato (CSV) il ruolo di organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo e informativo, per promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari negli Enti del Terzo Settore con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato (che a parità di richiesta hanno la precedenza nell'accesso ai servizi e a cui sono destinati servizi specifici). Ne assicura il finanziamento stabile attraverso il FUN – Fondo Unico Nazionale, un fondo alimentato dai contributi delle fondazioni di origine bancaria.

I CSV sono sottoposti alle funzioni di indirizzo e di controllo da parte dell'Organismo Nazionale di Controllo (ONC), anche tramite i propri uffici territoriali, gli Organismi Territoriali di Controllo (OTC).

Il CSV svolge le seguenti attività:

- erogazione di servizi a favore dei volontari negli Enti del Terzo Settore e, in particolare di organizzazioni di volontariato, per sostenerne e qualificarne l'azione;
- progettazione di azioni da sviluppare sul territorio anche mediante partenariati, coprogettazioni, creazione di reti e collaborazioni;
- promozione della cultura della solidarietà.

## CENTRO DI SERVIZIO PER IL VOLONTARIATO DI BERGAMO

- Centro di Servizio per il Volontariato di Bergamo
- Codice fiscale: 95095330163
- Associazione riconosciuta iscritta nel Registro Regionale delle Persone Giuridiche Private della Lombardia
- ETS generico (la qualifica verrà richiesta al momento dell'operatività del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore)
- accreditato quale Centro di Servizio per il Volontariato dell'ambito territoriale afferente alla provincia di Bergamo della Regione Lombardia e iscritto al numero 17 dell'Elenco Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato
- Sede legale: Via Longuelo 83 - 24129 Bergamo
- Territorio di competenza: Bergamo e provincia
- Aderisce alle reti di CSVnet e CSVnet Lombardia

## MISSIONE

CSV Bergamo opera come agente di sviluppo del volontariato e della cittadinanza attiva sul territorio bergamasco.

Anche grazie alle reti di CSVnet e CSVnet Lombardia alle quali appartiene, promuove, sostiene e qualifica il volontariato in tutte le sue forme, tramite servizi e azioni che favoriscono il protagonismo dei cittadini e degli Enti del Terzo Settore nel perseguimento dell'interesse generale della comunità.

CSV Bergamo supporta il volontariato, in particolare quello presente negli Enti di Terzo Settore, nell'intraprendere e far conoscere le proprie iniziative, nel dotarsi di competenze organizzative e gestionali, nel coinvolgere nuovi soggetti e reperire risorse, nell'intervenire sulle cause dei fenomeni sociali e nel darsi forme autonome di rappresentanza.

## VISIONE

CSV Bergamo 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.

**Volontari****Cittadini****Pubbliche amministrazioni****Soggetti profit****Organizzazioni di Volontariato  
Associazioni di Promozione Sociale  
Altri Enti del Terzo Settore e altre associazioni****Aspiranti volontari****Enti pubblici****Enti erogativi****Reti di rappresentanza****Scuole, università  
e altre agenzie educative****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.



### **Formazione**

per qualificare i volontari o coloro che aspirino ad esserlo.



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

per dare visibilità ai valori del volontariato e promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva, facilitando l'incontro degli Enti del Terzo Settore con i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato.



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

per rafforzare competenze e tutele dei volontari in vari ambiti di volontariato.



### **Informazione e comunicazione**

per incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato, per supportare la promozione delle iniziative di volontariato e sostenere il lavoro di rete degli Enti del Terzo Settore.



### **Ricerca e documentazione**

per mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e degli Enti del Terzo Settore.



### **Supporto tecnico-logistico**

per facilitare o promuovere l'operatività dei volontari.

CSV Bergamo si impegna ad essere una risorsa per il volontariato e il mondo della solidarietà della comunità bergamasca e intende svolgere questo compito collocandosi dentro i contesti di vita, lasciandosi interrogare da domande in continua evoluzione, interpretando il proprio mandato istituzionale attraverso la relazione con gli interlocutori che di volta in volta incontra. Per questo anche nell'erogazione dei servizi viene sempre privilegiato l'incontro con chi richiede il servizio, per offrire una lettura più approfondita del bisogno e orientare le richieste verso lo strumento più adeguato alla singola situazione.

Per accedere ai servizi di CSV è necessario prendere contatto con lo staff del Centro. In base al tipo di richiesta verrà fissato un appuntamento o verranno fornite le informazioni necessarie. CSV si impegna a fornire una prima risposta orientativa alle richieste pervenute entro cinque giorni dalla ricezione; i tempi di erogazione del servizio vengono concordati con gli utenti in base alla complessità e alla tipologia della richiesta.

Tutti i servizi sono erogati a titolo gratuito, tuttavia in alcuni casi viene richiesta una compartecipazione alle spese da parte degli utenti in una logica di corresponsabilità: ciò consente di erogare servizi ad alta complessità integrando le risorse messe a disposizione dal Fondo Unico Nazionale.

Il regolamento di accesso ai servizi è disponibile sul sito [bergamo.csvlombardia.it](http://bergamo.csvlombardia.it).



### **Contatti**

Tutti i riferimenti per prendere contatto con lo staff di CSV sono segnalati nelle prossime pagine o sul sito [bergamo.csvlombardia.it](http://bergamo.csvlombardia.it)



### **Tempi di erogazione dei servizi**

CSV si impegna a fornire una prima risposta entro 5 giorni dalla ricezione delle richieste



### **Gratuità dei servizi**

Tutti i servizi sono erogati a titolo gratuito (salvo alcuni casi in cui viene richiesta una compartecipazione alle spese)

## PER LE ORGANIZZAZIONI

CSV Bergamo offre interventi di diversa tipologia e complessità a supporto delle organizzazioni che, con il contributo determinante di volontari, intraprendono azioni di interesse generale.

I servizi per le organizzazioni sono finalizzati a: gestire le associazioni, progettare e organizzare le proprie attività, lavorare sulle risorse economiche disponibili, formare e strutturare la governance interna, comunicare con l'esterno, promuovere il proprio valore sociale, affrontare la questione del ricambio generazionale. Questi servizi sono svolti anche attraverso la collaborazione di consulenti e formatori.

**Lorena Moretti** – Coordinatrice dell'Area  
[l.moretti@csvlombardia.it](mailto:l.moretti@csvlombardia.it)

## FORMAZIONE

Corsi e seminari formativi rivolti ai volontari bergamaschi per qualificarne l'azione, condotti da professionisti esperti. Oltre all'annuale catalogo corsi, CSV progetta percorsi formativi specifici sul territorio della provincia, su richiesta di associazioni e altri enti, rispondendo così alle istanze che le organizzazioni portano.

CSV insieme all'Università degli Studi di Bergamo organizza il corso di perfezionamento universitario in "Gestione delle risorse degli Enti di Terzo Settore dopo la Riforma".

I corsi vengono attivati solo nel caso in cui la ricaduta raggiunga un numero minimo di volontari.

Sul sito internet del Centro è disponibile un questionario dei bisogni attraverso il quale associazioni e volontari possono comunicare al personale le proprie esigenze formative.

I corsi attivi sono consultabili sul sito [bergamo.csvlombardia.it](http://bergamo.csvlombardia.it)  
 Per informazioni [bergamo@csvlombardia.it](mailto:bergamo@csvlombardia.it)

### A chi interessa questo servizio



### Canali di accesso



### Eroghiamo questo servizio attraverso



## CONSULENZE GIURIDICHE

Incontri e accompagnamenti riguardanti la struttura giuridica e organizzativa di un'associazione: la costituzione, la stesura e la modifica di statuti, l'iscrizione ai registri, lo scioglimento dell'associazione, l'acquisizione della personalità giuridica e i relativi adempimenti presso la Pubblica Amministrazione.

Per richiedere il servizio scrivere a  
[consulenza.bergamo@csvlombardia.it](mailto:consulenza.bergamo@csvlombardia.it)

### A chi interessa questo servizio



### Canali di accesso



### Eroghiamo questo servizio attraverso



## CONSULENZE CONTABILI E FISCALI

Incontri e accompagnamenti riguardanti la redazione e la verifica di bilanci, l'utilizzo dei nuovi schemi di bilancio obbligatori, le modalità di raccolta fondi, la gestione delle erogazioni, le attività commerciali, le scritture contabili, l'iscrizione al 5XMille e i conseguenti adempimenti.

Per richiedere il servizio scrivere a  
[consulenza.bergamo@csvlombardia.it](mailto:consulenza.bergamo@csvlombardia.it)

### A chi interessa questo servizio



### Canali di accesso



### Eroghiamo questo servizio attraverso



## CONSULENZE AMMINISTRATIVE

Incontri e accompagnamenti relativi alle questioni e agli adempimenti riguardanti la gestione ordinaria dell'associazione: aspetti legali, giuslavoristici, assicurativi, in materia di sicurezza, privacy, HACCP e rapporti con la base sociale (elezioni, gestione assemblee, tenuta libri sociali).

Per richiedere il servizio scrivere a [consulenza.bergamo@csvlombardia.it](mailto:consulenza.bergamo@csvlombardia.it)

A chi interessa questo servizio



Canali di accesso



Eroghiamo questo servizio attraverso



## CONSULENZE ALLA PROGETTAZIONE

Accompagnamento nella ricerca di bandi e finanziamenti pubblici o privati, nella scrittura di progetti, nella fase di rendicontazione, valutazione e progettazione esecutiva.

Per richiedere il servizio scrivere a [organizzazioni.bergamo@csvlombardia.it](mailto:organizzazioni.bergamo@csvlombardia.it)

A chi interessa questo servizio



Canali di accesso



Eroghiamo questo servizio attraverso



## CONSULENZE ALLA RENDICONTAZIONE SOCIALE

Consulenze personalizzate e specifiche, con eventuale accompagnamento, per aiutare le associazioni ad affrontare il tema della rendicontazione sociale e gli obblighi introdotti dalla Riforma del Terzo Settore. Le organizzazioni possono essere accompagnate in percorsi che riguardano il bilancio sociale, la relazione di missione, la valutazione d'impatto.

Per richiedere il servizio scrivere a [organizzazioni.bergamo@csvlombardia.it](mailto:organizzazioni.bergamo@csvlombardia.it)

A chi interessa questo servizio



Canali di accesso



Eroghiamo questo servizio attraverso



## CONSULENZE ALLA COMUNICAZIONE

Consulenze personalizzate e specifiche, con eventuale accompagnamento, per aiutare le associazioni a gestire gli aspetti comunicativi legati alla propria attività: ufficio stampa, sito internet, social network, realizzazione materiali promozionali, costruzione piano di comunicazione.

Per richiedere il servizio scrivere a [comunicazione.bergamo@csvlombardia.it](mailto:comunicazione.bergamo@csvlombardia.it)

A chi interessa questo servizio



Canali di accesso



Eroghiamo questo servizio attraverso



## CONSULENZE ORGANIZZATIVE

Accompagnamenti individualizzati su temi come ricambio della leadership, ricambio generazionale, cura dei volontari, coinvolgimento della base sociale, gestione di conflitti, gestione di partnership.

Per richiedere il servizio scrivere a [organizzazioni.bergamo@csvlombardia.it](mailto:organizzazioni.bergamo@csvlombardia.it)

### A chi interessa questo servizio



### Canali di accesso



### Eroghiamo questo servizio attraverso



## PROMOZIONE DELLE ATTIVITÀ DELLE ASSOCIAZIONI

Servizi per comunicare, diffondere e promuovere iniziative, attività e progetti:

- la pagina “*Volontariato. Le Buone Notizie*” pubblicata ogni giovedì su L’Eco di Bergamo;
- la pubblicazione degli eventi sul proprio sito e sui propri canali social;
- la creazione di siti internet, in collaborazione con la cooperativa sociale Why Not e con CSA Coesi.

Il servizio è attivato su richiesta, scrivendo a [comunicazione.bergamo@csvlombardia.it](mailto:comunicazione.bergamo@csvlombardia.it)

### A chi interessa questo servizio



### Canali di accesso



### Eroghiamo questo servizio attraverso



## INFORMAZIONI E AGGIORNAMENTI

Produzione e diffusione di notizie riguardanti aggiornamenti, adempimenti, scadenze, bandi, corsi di formazione, attività e altre informazioni utili al mondo del Terzo Settore e alla gestione della vita di un’associazione.

### A chi interessa questo servizio



### Canali di accesso



### Eroghiamo questo servizio attraverso



## FORNITURA SPAZI E STRUMENTI

Noleggio di strumentazione utile per svolgere le attività associative: gazebo, computer, videoproiettori, telo per proiezione, cassa, microfono. Inoltre, è possibile richiedere l’utilizzo della sala riunioni o dell’aula corsi di CSV e accedere a opportunità di utilizzo di specifici software informatici.

Per richiedere un prestito o un servizio è necessario compilare l’apposito form sul sito del Centro.

### A chi interessa questo servizio



### Canali di accesso



### Eroghiamo questo servizio attraverso





**PER I CITTADINI E I VOLONTARI**

CSV promuove esperienze di volontariato che valorizzino il singolo cittadino come risorsa capace di produrre valore per la comunità e sviluppa processi di cittadinanza attiva per favorire la costruzione di esperienze di solidarietà e di assunzione di responsabilità, con particolare attenzione ai giovani e ai cittadini che ancora non fanno volontariato.

Coerentemente con l'evoluzione delle forme di partecipazione, CSV promuove azioni che mettano in rapporto impegno individuale e valore sociale, affermando il valore del Volontariato come opportunità per tutti di essere riconosciuti come cittadini pienamente coinvolti nella comunità, con i propri diritti e i propri doveri.

**Sara Leidi** – Coordinatrice dell'Area  
[s.leidi@csvlombardia.it](mailto:s.leidi@csvlombardia.it)

**PROGETTI PER GIOVANI**

Percorsi di avvicinamento dei giovani a esperienze di volontariato, solidarietà e civismo sul territorio in cui abitano, attraverso attività laboratoriali e stage con una durata ben definita. All'interno di questo servizio si collocano anche i progetti di Scuole Aperte, che permettono a bambini e ragazzi di abitare gli spazi scolastici e del quartiere con percorsi che li vedono cittadini attivi.

Il servizio viene attivato su richiesta di una singola realtà o di una rete di soggetti, anche in seguito a percorsi di animazione territoriale.

Per richiedere il servizio scrivere a [cittadini.bergamo@csvlombardia.it](mailto:cittadini.bergamo@csvlombardia.it)

**A chi interessa questo servizio****Canali di accesso****Eroghiamo questo servizio attraverso****EDUCAZIONE ALLA CITTADINANZA NELLE SCUOLE**

Percorsi con gli Istituti scolastici di ogni ordine e grado progettati per avvicinare i ragazzi al mondo del volontariato e della solidarietà, promuovendone i valori e gli stili di vita attraverso attività laboratoriali e creative, interventi nelle classi e uscite sul territorio, interventi formativi, stage e visite didattiche, azioni di service learning, tirocini, project work, PCTO. Nel corso del 2022 CSV propone in particolare "Io coltivo gentilezza": un percorso di riflessione e attivazione pratica attorno al tema della gentilezza e della solidarietà anche in una logica preventiva rispetto alle forme di bullismo, rivolto agli studenti delle scuole di ogni ordine e grado. Il servizio viene attivato su richiesta di un singolo istituto scolastico e calibrato, in collaborazione con i docenti di riferimento, secondo le esigenze dello stesso.

Per richiedere il servizio scrivere a [cittadini.bergamo@csvlombardia.it](mailto:cittadini.bergamo@csvlombardia.it)

**A chi interessa questo servizio****Canali di accesso****Eroghiamo questo servizio attraverso****SANZIONI DISCIPLINARI**

Progettazione di attività di volontariato all'interno della scuola o sul territorio come conversione delle sanzioni disciplinari secondo quanto previsto dall'art. 4 dello Statuto delle studentesse e degli studenti. I progetti, realizzati in collaborazione con gli Istituti Secondari di Secondo Grado e con le associazioni di tutta la provincia, offrono agli studenti la possibilità di riparare l'atto negativo o lesivo attraverso un percorso alternativo all'interno di una realtà di volontariato.

Per richiedere il servizio scrivere a [cittadini.bergamo@csvlombardia.it](mailto:cittadini.bergamo@csvlombardia.it)

**A chi interessa questo servizio****Canali di accesso****Eroghiamo questo servizio attraverso**

## PROMOZIONE DELLA PARTECIPAZIONE GIOVANILE

Supporto a tutte le realtà giovanili e alle istituzioni del territorio per incentivare e sostenere la partecipazione dei giovani alla vita della comunità e la loro capacità di prendersene cura. Il servizio prevede percorsi di ricerca, consulenza, accompagnamento e attivazione diretta, concordati e progettati con ciascuna realtà.

Il servizio viene attivato su richiesta di un ente locale, un Ente del Terzo Settore o una rete di associazioni.

Per richiedere il servizio scrivere a [cittadini.bergamo@csvg Lombardia.it](mailto:cittadini.bergamo@csvg Lombardia.it)

### A chi interessa questo servizio



### Canali di accesso



### Eroghiamo questo servizio attraverso



## ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO

Colloqui di orientamento al volontariato, per guidare e accompagnare i cittadini nella scelta delle esperienze di solidarietà più adatte a loro e nell'incontro con le realtà associative del territorio, attraverso proposte di volontariato continuative. Il servizio è personalizzato e per attivarlo è necessario prendere contatto con lo staff del centro e fissare un appuntamento.

Per richiedere il servizio scrivere a [cittadini.bergamo@csvg Lombardia.it](mailto:cittadini.bergamo@csvg Lombardia.it)

### A chi interessa questo servizio



### Canali di accesso



### Eroghiamo questo servizio attraverso



## ORIENTAMENTO PER MAP, LPU E PUC

Orientamento e accompagnamento al volontariato per tutti i cittadini che si trovano ad affrontare misure alternative alla pena detentiva, che hanno fatto richiesta del percorso di messa alla prova o devono svolgere lavori di pubblica utilità, per facilitare l'incontro tra le esigenze e i vincoli a cui è sottoposto il cittadino che ne fa richiesta e tutte quelle realtà che sono disponibili ad accoglierlo. All'interno di questo servizio si collocano anche le azioni per permettere ai beneficiari del Reddito di Cittadinanza di svolgere i progetti utili alla collettività (PUC) presso gli ETS del proprio Comune di residenza, secondo quanto indicato dalla norma.

Per richiedere il servizio scrivere a [cittadini.bergamo@csvg Lombardia.it](mailto:cittadini.bergamo@csvg Lombardia.it)

### A chi interessa questo servizio



### Canali di accesso



### Eroghiamo questo servizio attraverso



## VOLONTARIATO OCCASIONALE

Esperienze di volontariato occasionale, delimitate nel tempo, in collaborazione con realtà associative ed enti locali, in particolare in occasione di eventi e iniziative di interesse pubblico. CSV offre un supporto nella costruzione di campagne di ricerca volontari, nella selezione e nella formazione delle persone coinvolte, nella gestione dei volontari durante l'iniziativa. Accompagna i cittadini interessati a dare il proprio contributo nell'individuazione dell'esperienza e della mansione più adatta a sé. Il servizio viene attivato su richiesta di un ente locale, un Ente del Terzo Settore o una rete di associazioni.

Per richiedere il servizio scrivere a [cittadini.bergamo@csvg Lombardia.it](mailto:cittadini.bergamo@csvg Lombardia.it)

### A chi interessa questo servizio



### Canali di accesso



### Eroghiamo questo servizio attraverso



**VOLONTARIATO PER LE AZIENDE**

Accompagnamento alle aziende che vogliono sviluppare progetti di Corporate Social Responsibility attraverso:

- esperienze di volontariato rivolte ai dipendenti;
- progetti di collaborazione con le associazioni del territorio;
- erogazione di donazioni, servizi e attività pro bono.

Il servizio è attivato su richiesta di una singola azienda.

Per richiedere il servizio scrivere a [cittadini.bergamo@csvlombardia.it](mailto:cittadini.bergamo@csvlombardia.it)

**A chi interessa questo servizio****Canali di accesso****Eroghiamo questo servizio attraverso****CULTURA**

CSV progetta azioni culturali nei territori per innescare processi di apprendimento e riflessività collettivi sui fenomeni sociali, a partire dai valori e dall'azione del volontariato e coinvolgendo in una logica di alleanza mondi e attori diversi. Per CSV diventa così possibile avvicinare i cittadini al volontariato e allo stesso tempo sostenere le comunità e le organizzazioni nell'approfondire temi sociali e culturali che interessano e interrogano il volontariato, diffondendo conoscenza al loro riguardo e valorizzando la solidarietà come antidoto in grado di approcciarsi ai problemi della società.

**Chiara Roncelli** – Coordinatrice dell'Area  
[c.roncelli@csvlombardia.it](mailto:c.roncelli@csvlombardia.it)

**EVENTI, SEMINARI E CONVEGNI**

Progettazione e realizzazione di eventi (seminari, convegni, spettacoli) in collaborazione con le associazioni e gli enti del territorio per promuovere riflessioni intorno ai valori che il volontariato produce e alle tematiche che incontra. Servizio attivato su richiesta della singola realtà.

Per richiedere il servizio scrivere a [cultura.bergamo@csvlombardia.it](mailto:cultura.bergamo@csvlombardia.it)

**A chi interessa questo servizio****Canali di accesso****Eroghiamo questo servizio attraverso**

## PROGETTI CULTURALI

Progettazione e realizzazione di rassegne, festival culturali, percorsi tematici, concorsi in collaborazione con organizzazioni di volontariato, associazioni, Enti del Terzo Settore e enti pubblici per promuovere riflessioni intorno ai temi su cui il volontariato lavora, utilizzando le esperienze artistiche come strumenti per narrare e condividere storie e apprendimenti. Servizio attivato su richiesta di una o più realtà.

Per richiedere il servizio scrivere a [cultura.bergamo@csvlombardia.it](mailto:cultura.bergamo@csvlombardia.it)

### A chi interessa questo servizio



### Canali di accesso



### Eroghiamo questo servizio attraverso



## BANCA DATI

Produzione di approfondimenti sul mondo del volontariato bergamasco attraverso la realizzazione di materiali informativi, analisi e aggiornamento dei dati, in particolare attraverso la banca dati tenuta dal Centro che è anche possibile consultare in modo autonomo.

Servizio attivato su richiesta di una o più realtà.

Per richiedere il servizio scrivere a [bancadati.bergamo@csvlombardia.it](mailto:bancadati.bergamo@csvlombardia.it)

### A chi interessa questo servizio



### Canali di accesso



### Eroghiamo questo servizio attraverso



## RICERCHE E PUBBLICAZIONI

Progettazione e realizzazione di percorsi di promozione culturale e di ricerca qualitativa e quantitativa, oltre che di pubblicazioni per promuovere la conoscenza delle realtà associative e dei loro valori.

Servizio attivato su richiesta di una o più realtà.

Per richiedere il servizio scrivere a [cultura.bergamo@csvlombardia.it](mailto:cultura.bergamo@csvlombardia.it)

### A chi interessa questo servizio



### Canali di accesso



### Eroghiamo questo servizio attraverso



## BIBLIOTECA DEL VOLONTARIO/ PROMOZIONE DEL PATRIMONIO LIBRARIO

Promozione e diffusione del patrimonio specialistico della Biblioteca del Volontariato attraverso presentazioni di libri, consulenze per la realizzazione di bibliografie o ricerche e tesi di laurea, consulenze alle associazioni che vogliono mettere a sistema il proprio patrimonio librario o gestire una biblioteca specialistica interna. Il servizio è attivato su richiesta di un singolo cittadino o di una singola realtà.

Per richiedere il servizio scrivere a [biblioteca.bergamo@csvlombardia.it](mailto:biblioteca.bergamo@csvlombardia.it)

### A chi interessa questo servizio



### Canali di accesso



### Eroghiamo questo servizio attraverso



## **BIBLIOTECA DEL VOLONTARIO/ SERVIZIO DI PRESTITO**

La Biblioteca del Volontario mette a disposizione un patrimonio di oltre 3.500 libri e riviste specialistiche sul volontariato e sui temi di cui si occupa. Sono disponibili spazi studio, postazione wi-fi, servizio di prestito del proprio patrimonio e interprestito tramite il circuito provinciale delle biblioteche.

L'accesso al servizio è garantito tramite il sito [www.rbbg.it](http://www.rbbg.it).

### **A chi interessa questo servizio**



### **Canali di accesso**



### **Eroghiamo questo servizio attraverso**



## **PER IL TERRITORIO**

CSV Bergamo supporta i soggetti del territorio nella progettazione sociale e nell'intervento su temi e problemi da essi riconosciuti come importanti, innescando progettualità e catalizzando risorse mediante azioni di comprensione, ricomposizione, rielaborazione e affiancamento alle reti tematiche e territoriali. Secondo CSV "intraprendere con altri" permette di sviluppare letture condivise sempre più pertinenti alla complessità e dinamicità dell'attualità, di agire cambiamenti non solo estemporanei, di condividere forme di cura, corresponsabilità e gestione inedite del welfare. Per questo si impegna a costruire nuove forme di collaborazione tra soggetti diversi e promuovere letture dei bisogni, costruire reti intorno ai problemi e progettare azioni innovative.

**Antonio Porretta** – Coordinatore dell'Area  
[a.porretta@cslombardia.it](mailto:a.porretta@cslombardia.it)

## **PROGETTAZIONE SOCIALE**

Interventi di accompagnamento nella gestione di progettualità delle associazioni e delle reti del territorio finalizzate a rispondere ad uno specifico problema, anche attraverso la costruzione e la gestione di progetti presentati all'interno di bandi finanziati. Servizio attivato su richiesta di una o più realtà e realizzato in coprogettazione a seconda delle esigenze del contesto di riferimento.

**Per richiedere il servizio scrivere a**  
[territorio.bergamo@cslombardia.it](mailto:territorio.bergamo@cslombardia.it)

### **A chi interessa questo servizio**



### **Canali di accesso**



### **Eroghiamo questo servizio attraverso**



## PARTENARIATI

CSV partecipa a reti e partenariati per sostenere il welfare locale e l'accesso ai diritti per tutte le categorie di popolazione, attraverso la costruzione insieme con altri soggetti del territorio di azioni mirate a promuovere analisi e risposte intorno ai bisogni e ai problemi delle comunità. Servizio attivato su richiesta di una o più realtà e realizzato in coprogettazione a seconda delle esigenze del contesto di riferimento.

Per richiedere il servizio scrivere a [territorio.bergaomo@csvlombardia.it](mailto:territorio.bergaomo@csvlombardia.it)

### A chi interessa questo servizio



### Canali di accesso



### Eroghiamo questo servizio attraverso



## COLLABORAZIONE CON GLI ENTI LOCALI

Azioni a sostegno degli enti locali nella costruzione di risposte ai bisogni territoriali e di politiche sociali che vedano il volontariato come partner strategico, anche attraverso la creazione di consulte locali e altre forme di collaborazione strutturate. CSV, inoltre, supporta le amministrazioni locali nella gestione e nella realizzazione di consulte comunali, albi e convenzioni con gli Enti del Terzo Settore. Servizio attivato su richiesta di una o più realtà e realizzato in coprogettazione a seconda delle esigenze del contesto di riferimento.

Per richiedere il servizio scrivere a [territorio.bergaomo@csvlombardia.it](mailto:territorio.bergaomo@csvlombardia.it)

### A chi interessa questo servizio



### Canali di accesso



### Eroghiamo questo servizio attraverso



## ADVOCACY E RAPPRESENTANZA

Interventi a sostegno delle organizzazioni e degli altri soggetti del territorio bergamasco nella costruzione di reti di rappresentanza intorno a temi specifici, per consentire al volontariato di sviluppare conoscenze, promuovere temi in modo efficace ed essere sempre più soggetto titolato ad intervenire nel dibattito pubblico. Servizio attivato su richiesta di una o più realtà e realizzato in coprogettazione a seconda delle esigenze del contesto di riferimento.

Per richiedere il servizio scrivere a [territorio.bergaomo@csvlombardia.it](mailto:territorio.bergaomo@csvlombardia.it)

### A chi interessa questo servizio



### Canali di accesso



### Eroghiamo questo servizio attraverso



## SOSTEGNO AL RUOLO DEL VOLONTARIATO

CSV costruisce, sostiene e accompagna le reti e i gruppi di associazioni interessati a promuovere e rigenerare la cultura della solidarietà nel proprio territorio, affinché il volontariato possa assumere un ruolo centrale per i territori e nella partecipazione alla vita delle comunità. Realizza anche interventi a supporto delle comunità per sviluppare reti e collaborazioni che promuovano il volontariato a livello locale e incentivino la partecipazione dei cittadini. Servizio attivato su richiesta di una o più realtà e realizzato in coprogettazione a seconda delle esigenze del contesto di riferimento.

Per richiedere il servizio scrivere a [territorio.bergaomo@csvlombardia.it](mailto:territorio.bergaomo@csvlombardia.it)

### A chi interessa questo servizio



### Canali di accesso



### Eroghiamo questo servizio attraverso



## **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.

### **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.

### **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.

### **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.

### **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.

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

### **Cartoleria**

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

### **SPID, PEC e firma digitale**

SPID, PEC e firma digitale ad un prezzo calmierato e in pochi semplici passaggi, grazie all'accordo con Studio Eureka.

### **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.

## 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”.

CSV Bergamo organizza e progetta i propri servizi attraverso i principi e le modalità previste dall'art. 63 comma 3 del D.Lgs. 117/2017. La qualità dei servizi viene rilevata attraverso dispositivi differenti in base al servizio (questionari, colloqui individuali, equipe, gruppi di lavoro, report, raccolta di dati, indagini statistiche) e gli esiti di tali rilevazioni vengono trattati all'interno delle equipe di area e negli incontri periodici del consiglio direttivo per poter riprogettare al meglio i servizi, affinché rispondano in modo efficace ai bisogni in continua evoluzione dei volontari e delle loro organizzazioni.

## IL CONTROLLO DELLA QUALITÀ

Nel corso di tutte le attività CSV Bergamo attiva meccanismi per la raccolta di riscontri da parte degli utenti dei servizi e dei partner dei progetti, sia quantitativi che qualitativi. Per CSV Bergamo è importante conoscere l'opinione delle persone e delle organizzazioni che accedono ai servizi, in merito alle attività a cui hanno partecipato e alle prestazioni di cui hanno usufruito: per questo ha realizzato un questionario (disponibile sul sito internet) con alcune semplici domande, che possono aiutare il centro a migliorare la qualità dei propri servizi e diventare sempre più efficace nel sostenere e qualificare il volontariato bergamasco.

Le informazioni raccolte nelle fasi di monitoraggio e verifica (questionario di rilevazione dei bisogni formativi, questionari di valutazione dell'offerta formazione, incontri di verifica e valutazione dei progetti) vengono valutate in conformità con gli obiettivi annuali e rese disponibili nel Bilancio sociale. CSV Bergamo crede nell'importanza del lavoro con gli altri soggetti del territorio, che diventano interlocutori fondamentali per produrre riflessioni sull'efficacia della propria azione e in un processo continuo di riprogettazione delle attività.

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

Il sito internet di CSV Bergamo rappresenta un primo canale di accesso ai servizi, dove gli utenti possono trovare informazioni utili per orientarsi ma anche appositi form per richiedere informazioni e accedere alle attività istituzionali.



### Social network

CSV Bergamo è presente con un proprio profilo istituzionale sulle principali piattaforme social:

- Facebook (CSV Bergamo);
- Instagram (@csvbergamo);
- Twitter (@csvbergamo);
- Youtube (CSV Bergamo).



### Portale MyCsv

Dal 2019 CSV Bergamo utilizza la piattaforma MyCsv per garantire ai propri utenti un accesso più rapido ad alcuni servizi. Associazioni, volontari e cittadini possono registrarsi sul portale, aggiornare i propri dati e navigare in autonomia tra le attività presenti.



### Contatto diretto

È possibile contattare direttamente lo staff di CSV sia tramite **e-mail** ([bergamo@csvg Lombardia.it](mailto:bergamo@csvg Lombardia.it) oppure all'indirizzo e-mail di ciascuna area) che **telefonando** allo 035 23 47 23. Gli utenti possono recarsi presso la sede, per un primo ascolto del bisogno, negli orari di apertura del centro indicati sul sito internet.



