



# **Carta dei servizi 2024**



**VolontaRomagna**

# Indice

- La Carta dei servizi
- Chi siamo
- Destinatari
- I principi di erogazione dei servizi
- Servizi e attività
  - Area promozione, orientamento e animazione territoriale
  - Area consulenza
  - Area formazione
  - Area informazione, comunicazione
  - Area documentazione e ricerca
  - Area tecnico-logistica
- Canali di accesso
- Rilevazione e controllo della qualità



# **La Carta dei servizi**

La Carta dei servizi presenta i servizi e le attività che VolontaRomagna offre e realizza nel territorio delle province di Forlì-Cesena, Ravenna e Rimini e ha lo scopo di informare e illustrarne le modalità e i criteri di accesso.

Con questo documento VolontaRomagna attua il principio di pubblicità e trasparenza affermato dal Codice del Terzo Settore (Cts), 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.

Le attività e i servizi erogati sono suddivisi in sei aree tematiche. Per ciascuna area vengono presentate le informazioni principali sui servizi offerti in modo da garantire la massima fruibilità a chiunque possa essere interessato ai servizi e alle attività del Centro di Servizio per il Volontariato (Csv).

Per assicurare la più ampia diffusione la Carta dei servizi è disponibile sul sito [www.volontaromagna.it](http://www.volontaromagna.it) e distribuita in forma stampata su richiesta nelle sue sedi.

**CARATTERISTICHE**

**DESTINATARI  
DEI SERVIZI**

**MODALITÀ  
DI EROGAZIONE**

**CRITERI DI ACCESSO**

**STANDARD PREVISTI**



**Chi siamo**



## **VolontaRomagna Odv**

C.F. 91047750400

### **Forma giuridica:**

Odv di secondo livello

### **Iscrizione al Runts**

n. di repertorio 40834 del 25/07/22

**Iscritta al Registro regionale** delle Persone Giuridiche Private D.D. n. 131 del 21/01/2009 e P.G. RUNTS al 25/07/2022

### **Sede legale:**

Rimini - via Covignano, 238 - 47923  
Tel. 0541 709888

### **Sedi operative:**

Forlì - viale Roma 124 - 47121  
Tel. 0543 36327

Cesena - via Serraglio 18 - 47521  
Tel. 0547 612612

Ravenna - Via Agro Pontino 13/A - 48121  
- Tel. 0544 206697

Volontaromagna nasce  
dalla fusione di Volontarimini  
e Ass.I.Pro.V.

**VolontaRomagna** opera nel territorio di Forlì - Cesena, Rimini e Ravenna e nasce dalla fusione per incorporazione di ASS.I.PRO.V. Odv - Csv di Forlì - Cesena in Volontarimini Odv - Csv di Rimini.

L'obiettivo è mettere a disposizione i cinquant'anni di esperienza dei due enti pregressi per la gestione di un unico Csv per tutta l'area vasta della Romagna.

## Missione

Nella convinzione che una forte presenza del volontariato costituisca un fondamentale elemento di progresso sociale, civile ed economico, VolontaRomagna si propone di promuovere, qualificare e sostenere il volontariato romagnolo e di responsabilizzare la comunità locale rispetto alle problematiche su cui essi intervengono.

L'azione di VolontaRomagna si fonda sul riconoscimento ed il rispetto dell'autonomia e dell'identità di tutti gli enti che usufruiscono dei servizi e sulla piena adesione alla Carta dei Valori del volontariato. Il suo ruolo non vuole essere sostitutivo, ma di supporto.

A tal fine VolontaRomagna realizza attività ed eroga servizi di varia natura – consulenza, formazione, informazione, documentazione, animazione territoriale e promozione – con un impegno costante a migliorare la qualità delle proprie prestazioni.

In questa prospettiva VolontaRomagna opera allo scopo di identificare i bisogni degli Enti del Terzo Settore (Ets) e in modo tale che il volontariato organizzato: sviluppi al proprio interno competenze diffuse; assuma, nei confronti delle istituzioni pubbliche, un ruolo di collaborazione propositiva mantenendo la propria specificità e diventi un soggetto attivo nella programmazione, nella gestione e nella valutazione delle politiche promosse come risposta ai bisogni sociali; lavori in rete, condividendo e scambiando le esperienze.

Un tema altrettanto importante è quello del volontariato “non organizzato” e delle nuove forme di volontariato per le quali sono necessari servizi innovativi relativi alla promozione, all'orientamento e per garantirne la piena agibilità.

VolontaRomagna si riconosce nella Carta dei Valori del Volontariato <https://tinyurl.com/u6rmtfds>

**VolontaRomagna**, è nata con l'obiettivo di rispondere ai bisogni di tutto il volontariato romagnolo per accompagnare il Terzo Settore nelle nuove e stimolanti sfide che lo attendono valorizzando le buone prassi già attivate in queste anni.

In particolare per il futuro:

- > sostenendo i bisogni del volontariato che sono in continua evoluzione, mantenendo uno stretto legame di prossimità con il territorio.
- > promuovendo la cultura della partecipazione
- > sviluppando progetti innovativi e favorendo la digitalizzazione

## Sistemi nazionali, europei e regionali

### VolontaRomagna:

- è socia di Csvnet l'associazione nazionale dei Centri di servizio per il volontariato
- è socia di CsvERnet - Confederazione regionale dei Centri di Servizio per il Volontariato dell'Emilia-Romagna;
- è accreditata al Servizio Civile Universale (SCU) e regionale (SCR), aderisce ai CO.PR.E.S.C. di Forlì-Cesena e Rimini e collabora con il CO.PR.E.S.C. di Ravenna
- è assegnataria della "Carta di Mobilità per l'Istruzione e la Formazione Professionale del Programma Erasmus+" e della Carta di Mobilità VET del Programma Erasmus+ 2021-2027
- è accreditata Agenzia Nazionale Giovani con il Quality Label per le opportunità offerte dal Corpo europeo di Solidarietà
- è accreditata dal Consiglio d'Europa per progetti finanziati dall'European Youth Foundation
- è accreditata al Sistema Qualità ISO 9001-2015



# Chi sono i Centri di Servizio per il Volontariato

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 volontari negli Enti del Terzo Settore** con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato e 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). 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 del Cts e degli indirizzi generali strategici fissati dall'Onc.

## Il Csv svolge le seguenti attività:

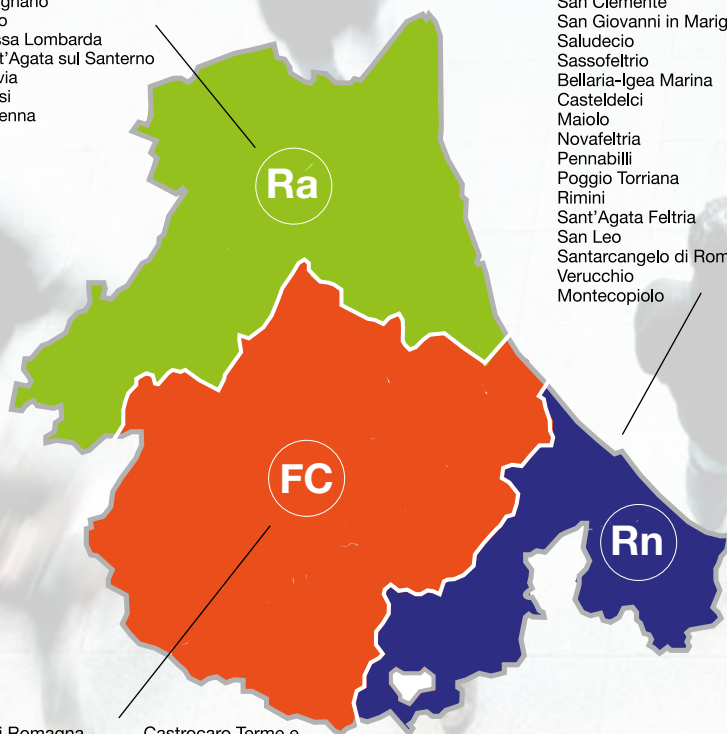
- > erogazione di servizi strumentali a favore dei volontari negli enti del terzo settore e, in particolare di organizzazioni di volontariato;
- > opera nel territorio anche mediante partenariati, coprogettazioni, creazione di reti ecc.



# Il territorio della Romagna

Brisighella  
Casola Valsenio  
Castel Bolognese  
Faenza  
Riolo Terme  
Solarolo  
Alfonsine  
Bagnacavallo  
Bagnara di Romagna  
Conselice  
Cotignola  
Fusignano  
Lugo  
Massa Lombarda  
Sant'Agata sul Santerno  
Cervia  
Rusci  
Ravenna

Cattolica  
Coriano  
Gemmano  
Misano Adriatico  
Montescudo-Monte Colombo  
Montefiore Conca  
Montegridolfo  
Mondaino  
Morciano di Romagna  
Riccione  
San Clemente  
San Giovanni in Marignano  
Saludecio  
Sassofeltrio  
Bellaria-Igea Marina  
Casteldelci  
Maiolo  
Novafeltria  
Pennabilli  
Poggio Torriana  
Rimini  
Sant'Agata Feltria  
San Leo  
Santarcangelo di Romagna  
Talamello  
Verucchio  
Montecopiolo



Bagno di Romagna  
Cesena  
Mercato Saraceno  
Montiano  
Sarsina  
Verghereto  
Borghi  
Cesenatico  
Gambettola  
Gatteo  
Longiano  
Roncofreddo  
San Mauro Pascoli  
Savignano sul Rubicone  
Sogliano al Rubicone  
Bertinoro

Castrocaro Terme e  
Terra del Sole  
Civitella di Romagna  
Dovadola  
Forlimpopoli  
Forlì  
Galeata  
Meldola  
Modigliana  
Portico e San Benedetto  
Predappio  
Premilcuore  
Rocca San Casciano  
Santa Sofia  
Tredozio





**Destinatari**

I servizi forniti da VolontaRomagna sono volti prevalentemente a promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli Enti del Terzo Settore con sede legale o operatività principale nelle province di Forlì-Cesena, Ravenna e Rimini, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, e con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato aumentandone l'azione capacitante (oppure: con un approccio volto a sviluppare capacità).

## Destinatari dei servizi



Odv, Organizzazioni di Volontariato (iscritte nell'attuale registro regionale in attesa dell'entrata in vigore del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore, Runts)



Aps, Associazioni di Promozione Sociale (iscritte nell'attuale registro regionale in attesa dell'entrata in vigore del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore, Runts)



I Volontari degli Ets, Enti del Terzo Settore, come individuati dal D. Lgs. 117/17

## Altri destinatari

A fianco dei soggetti sopracitati, che rientrano sempre tra i destinatari delle proprie attività previste, VolontaRomagna collabora e offre i servizi, inoltre, a tutti quei soggetti che si impegnano nella promozione del volontariato e della cultura della solidarietà:



Altri Ets



Cittadini



Aspiranti volontari



Giovani



Enti pubblici



Scuole e Università



Imprese

Qualora non fosse possibile soddisfare per una o più attività tutte le richieste riscontrate, VolontaRomagna in coerenza alla legge di riforma del Terzo Settore 117/17, si riserva di prevedere forme di riguardo e precedenza per le Odv.



# **I principi di erogazione dei servizi**

Nella realizzazione di attività e servizi, VolontaRomagna si conforma ai principi indicati dal Codice del Terzo Settore (art. 63):

**a) 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;

**b) principio di economicità:** i servizi devono essere organizzati, gestiti ed erogati al minor costo possibile in relazione al principio di qualità;

**c) 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;

**d) 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;

**e) 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;

**f) 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.



## **Servizi e attività**

## Promozione, orientamento e animazione territoriale

Finalizzati a dare visibilità ai valori del volontariato e all'impatto sociale dell'azione volontaria nella comunità locale, a promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva in particolare tra i giovani e nelle scuole, istituti di istruzione, di formazione ed università, facilitando l'incontro degli Enti di Terzo Settore con i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato, nonché con gli enti di natura pubblica e privata interessati a promuovere il volontariato.

- Orientamento al volontariato
- Progetti Utili alla Collettività (PUC)
- Iniziative ed eventi di sensibilizzazione
- Giovani, Promozione cittadinanza attiva, Volontariato e scuole
- Giovani: Erasmus + mobilità europea
- Sostegno agli Ets nella co-progettazione
- Sviluppo e affiancamento a reti e partenariati
- Sportello Amministratore di sostegno
- Servizio Civile

## Consulenza, assistenza e accompagnamento

Finalizzati a rafforzare competenze e tutele dei volontari negli ambiti giuridico, fiscale, assicurativo, del lavoro, progettuale, gestionale, organizzativo, della rendicontazione economico-sociale, della ricerca fondi, dell'accesso al credito, nonché strumenti per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari medesimi. La consulenza è erogata per facilitare la costituzione di nuovi Ets, migliorare la loro autonomia gestionale e organizzativa

- Consulenza informativa di base
- Consulenza specialistica:
  - a)** giuridica, fiscale, amministrativa, assicurativa
  - b)** progettazione, bandi, finanziamenti
  - c)** raccolta fondi
  - d)** informazione e comunicazione
  - e)** organizzazione eventi
  - f)** consulenza strumenti digitali per gli Ets
  - g)** grafica
  - f)** VeryFico- software gestionale per gli Ets

## Formazione

Finalizzati a qualificare i volontari o coloro che aspirino ad esserlo, acquisendo maggiore consapevolezza dell'identità e del ruolo del volontario e maggiori competenze trasversali, progettuali, organizzative a fronte dei bisogni della propria organizzazione e della comunità di riferimento.

- Seminari e percorsi formativi
- Percorsi formativi specifici
- Percorsi di aggiornamento



|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informazione<br/>e comunicazione</b> | <p>Finalizzati a incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato, a supportare la promozione delle iniziative di volontariato, a sostenere il lavoro di rete degli enti del Terzo settore 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.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informazioni utili alle associazioni</li> <li>- Promozione delle iniziative delle associazioni</li> </ul>                                                                                       |
| <b>Ricerca<br/>e documentazione</b>     | <p>Finalizzati a mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo Settore in ambito nazionale, comunitario e interna.</p>                                                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentazione e informazioni sul Terzo Settore</li> <li>- Banca dati /mappatura dei servizi</li> <li>- Ricerche tematiche</li> </ul>                                                           |
| <b>Supporto<br/>tecnico-logistico</b>   | <p>Finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti ed attrezzature.</p>                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Casa delle associazioni</li> <li>- Prestito o noleggio attrezzature</li> <li>- Attività di segreteria</li> </ul>                                                                                |
| <b>Altre opportunità</b>                | <p>Finalizzate favorire l'accesso a opportunità servizi, agevolazioni e convenzioni per il volontariato</p>                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>Polizza Unica del Volontariato<br/>Convenzione Siae<br/>Techsoup: fornitura software<br/>Ferrovia dello Stato «Volontariato in Stazione»<br/>Rete degli avvocati pro-bono<br/>Convenzione con l'Ordine dei dottori commercialisti</p> |

# Promozione orientamento al volontariato e animazione territoriale

## Orientamento al volontariato

### Modalità di erogazione e accesso

VolontaRomagna raccoglie le disponibilità da parte di cittadini sensibili che desiderano vivere esperienze di solidarietà e le necessità di accogliere nuovi volontari da parte degli Ets, facilitando l'incontro tra domanda e offerta di volontariato.

È attiva una sezione nel sito attraverso cui l'aspirante volontario può consultare le notizie delle associazioni in cerca di volontari e al contempo registrarsi alla newsletter per ricevere aggiornamenti sulle iniziative del Terzo settore per coinvolgere la cittadinanza. Contestualmente l'associazione, attraverso i suoi volontari, può pubblicare la propria notizia, divulgata anche attraverso altri canali promozionali.

Sono attivi anche gli sportelli territoriali per orientare gli utenti verso gli enti più vicini ai propri interessi e aspirazioni. VolontaRomagna supporta, infine, le associazioni in campagne di ricerca volontari, attraverso l'elaborazione di materiali promozionali.

### Destinatari

Gli aspiranti volontari possono accedere al servizio contattando, telefonicamente o via mail, gli sportelli territoriali e prendendo un appuntamento che verrà effettuato, o in presenza o a distanza, a seconda delle necessità. E' attivo il servizio di front end sul sito ed inoltre è possibile iscriversi dal sito per ricevere periodicamente aggiornamenti sulle nuove notizie di ricerca volontari intercettate da VolontaRomagna. I volontari delle associazioni possono compilare in autonomia il modulo online per segnalare la propria necessità di volontari.

### Standard previsti

Tempi: Riscontro della richiesta entro due giorni ed erogazione del servizio entro 10 giorni dalla richiesta.

L'aspirante volontario viene inserito automaticamente nell'indirizzo "newsletter" entro una settimana dall'invio del modulo. Invece, la redazione territoriale di riferimento pubblicherà la notizia di richiesta volontari dell'associazione entro 5 giorni.

Gli operatori hanno un'esperienza decennale nell'ambito specifico. VolontaRomagna realizza un'azione periodica di follow-up per monitorare l'esperienza di avvicinamento e l'efficacia del servizio attraverso mail di verifica e/o telefonate.

Rilevazione a fine anno del gradimento generale del servizio attraverso un apposito questionario.



# Promozione orientamento al volontariato e animazione territoriale

## Orientamento: Progetti Utili alla Collettività (PUC)

### Modalità di erogazione e accesso

VolontaRomagna collabora con le Amministrazioni locali nella rilevazione di percorsi/progetti di volontariato (PUC) che le associazioni mettono in campo per l'inserimento di persone che vivono un periodo di fragilità e beneficiano dell'assegno di inclusione. L'insieme dei percorsi individuati va a comporre il catalogo progetti PUC, inserito nella Piattaforma per la gestione dei Patti per l'inclusione sociale (GePI). Per i volontari delle associazioni si tratta di un'occasione per coinvolgere nuovi volontari e al contempo portare avanti un'azione di inclusione sociale.

Le associazioni interessate ad inserire progetti nella piattaforma del Ministero del Lavoro GEPI possono contattare telefonicamente o via email gli sportelli territoriali. L'appuntamento verrà effettuato o in presenza o a distanza, a seconda della necessità. Mentre i cittadini sono segnalati dai Servizi Sociali e il Centro dell'Impiego.

### Destinatari

Odv e Aps in cerca di volontari, cittadini beneficiari di reddito di cittadinanza, Enti pubblici

### Standard previsti

- Gli operatori hanno un'esperienza decennale nell'ambito specifico
- Tempi: Riconcontro della richiesta entro due giorni ed erogazione del servizio, entro 10 giorni dalla richiesta, per la creazione del progetto.
- Servizio in convenzione con l'Ente pubblico
- Sistema di monitoraggio e rendicontazione con l'ente pubblico



# Promozione orientamento al volontariato e animazione territoriale

## Iniziative ed eventi di sensibilizzazione

### Modalità di erogazione e accesso

VolontaRomagna promuove e organizza eventi di sensibilizzazione per valorizzare il ruolo degli Ets e del volontariato nel territorio, aperti alla cittadinanza, attraverso la progettazione partecipata ed in rete da parte delle associazioni, anche con la collaborazione degli enti pubblici e di altri attori sociali. Gli eventi sono finalizzati ad avvicinare i cittadini al volontariato e, allo stesso tempo, a renderli sensibili ai temi sociali, culturali, ambientali e sanitari, con un'attenzione particolare agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030. Collabora ad eventi di promozione organizzati dai volontari delle associazioni.

I volontari interessati possono contattare telefonicamente o via email gli sportelli territoriali o attraverso la funzione di Frontend (MYCSV) presente nel sito. L'appuntamento verrà effettuato o in presenza o a distanza, a seconda della necessità.

### Destinatari

Odv, Aps e altri Enti del Terzo Settore che operano attraverso volontari; Enti pubblici; cittadini

### Standard previsti

- Gli operatori hanno un'esperienza decennale nell'ambito specifico
- Tempi: riscontro della richiesta entro due giorni e condivisione delle modalità di erogazione del servizio entro al massimo 10 giorni dalla richiesta.  
VolontaRomagna pianifica in anticipo, o comunque almeno un mese prima, le iniziative comuni.
- VolontaRomagna realizza focus group per valutare assieme agli Ets e agli attori coinvolti l'esito dell'iniziativa ed effettua un'azione di follow-up per monitorare l'esperienza di avvicinamento e l'efficacia del servizio (N. partecipanti, eterogeneità degli Ets coinvolti, copertura sui media,...)
- Relazione dell'attività prestata attraverso il sistema di monitoraggio MyCsv
- Rilevazione a fine anno del gradimento generale del servizio attraverso un apposito questionario



# Promozione orientamento al volontariato e animazione territoriale

## Giovani: Promozione della cittadinanza attiva, volontariato e scuola

VolontaRomagna promuove la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva tra i giovani e favorisce la collaborazione tra le associazioni e la scuola. Lo scopo è formare cittadini responsabili e attivi, in grado di sviluppare il senso di solidarietà e di appartenenza alla comunità e quindi una cittadinanza attiva e consapevole anche all'interno degli Ets. In particolare attraverso:

- Catalogo delle proposte per le Scuole «Educazione civica e cittadinanza attiva»
- PTCO – Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento (ex Alternanza Scuola Lavoro)
- Open day delle Case del volontariato del 5 dicembre in occasione della "Giornata mondiale del volontariato"
- Laboratori e strumenti offerti alle scuole (video...)

VolontaRomagna sollecita le associazioni a presentare proposte per aderire alle attività attraverso comunicazioni scritte dedicate (mail, sezione sul sito, form su google...). I volontari possono contattare telefonicamente o via email gli sportelli territoriali. L'appuntamento verrà effettuato o in presenza o a distanza, a seconda della necessità.

### Modalità di erogazione e accesso

### Destinatari

Odv, Aps e altri Enti del Terzo Settore, Enti pubblici, Scuole, studenti e giovani

### Standard previsti

- Tempi: Riscontro della richiesta entro due giorni ed erogazione del servizio a seconda della specifica attività.
- Operatori con di esperienza più che decennale nel settore specifico
- Tavoli permanenti di confronto e protocollo d'intesa con Ufficio Scolastico regionale Sedi di Forlì Cesena e Rimini
- Monitoraggio periodico delle attività e azione di follow-up per monitorare l'esperienza e l'efficacia del servizio
- Report finale delle attività con le scuole
- Rilevazione a fine anno del gradimento generale del servizio attraverso un apposito questionario



# Promozione orientamento al volontariato e animazione territoriale

## GIOVANI: Erasmus+ e mobilità europea

### Modalità di erogazione e accesso

VolontaRomagna promuove progetti di mobilità in Europa rivolti a giovani con bisogni speciali e professionisti che operano a contatto con loro, in collaborazione con gli istituti scolastici tecnici e professionali della Romagna.

Promuove il Corpo Europeo di Solidarietà favorendo l'accesso dei giovani interessati e al contempo dando la possibilità alle associazioni di accoglierli presentando progetti attraverso l'accreditamento di VolontaRomagna con l'Agenzia Nazionale dei Giovani. Partecipa a iniziative europee su tematiche che includono il futuro dei giovani in Europa, coinvolgendo le scuole e associazioni del territorio. (.....)

Ai progetti Erasmus + si accede attraverso un bando aperto che il Csv diffonde ampiamente. La candidatura può essere presentata dal beneficiario anche per mezzo di una scuola o di un'associazione e VolontaRomagna gestisce tutti gli aspetti organizzativi della mobilità.

Tutte le informazioni per accedere al servizio sono disponibili in un'apposita sezione del sito.

### Destinatari

Odv, Aps, altri Enti del Terzo Settore, giovani fra i 16 e i 30 anni, Scuole

### Standard previsti

- Carta Erasmus+ di Mobilità per l'Istruzione e la formazione professionale quale riconoscimento da parte dell'Agenzia Nazionale Erasmus+ INAPP per la qualità dei progetti di mobilità Europea presentati

- Accredитamento assegnato dall'Agenzia Giovani con il Quality Label per iniziative Europee con il Corpo Europeo di Solidarietà

- Tempi: l'erogazione delle attività è condizionata alle tempistiche previste dagli Enti finanziatori

- Operatori con pluriennale esperienza nel settore specifico

- Preparazione alla mobilità in Europa

- Valutazione finale della mobilità in Europa

- Monitoraggio e Rendicontazione finale agli enti finanziatori



# Promozione orientamento al volontariato e animazione territoriale

## Sostegno agli Ets nella co-progettazione

### Modalità di erogazione e accesso

VolontaRomagna attiva tavoli di confronto con le Associazioni, sui temi di comune interesse, favorisce la collaborazione tra di esse e gli enti pubblici, supporta i volontari delle associazioni a individuare ambiti condivisi per la nascita di nuove progettualità. Attraverso la metodologia della co-progettazione il Csv affianca le associazioni nella costruzione di partnership, nella ideazione di azioni progettuali innovative e nella partecipazione a bandi e avvisi pubblici.

Chi desidera coinvolgere il Csv e proporre nuove progettualità può riferirsi agli sportelli territoriali. VolontaRomagna attraverso l'ascolto quotidiano raccoglie i bisogni delle associazioni e convoca tavoli di confronto (in presenza o online) con i volontari delle associazioni, coinvolgendo anche altri attori del territorio (istituzioni, coop sociali, fondazioni...). La conferma della partecipazione è data al referente territoriale.

### Destinatari

Odv, Aps e altri Enti del Terzo Settore, Enti pubblici, Scuole

### Standard previsti

- tempi: Riscontro della richiesta entro due giorni e condivisione delle modalità di erogazione del servizio entro al massimo 10 giorni dalla richiesta.
- Operatori con di esperienza più che decennale nel settore specifico
- Verbalizzazione degli incontri e documentazione a sostegno dell'attività di confronto
- Attivazione di dinamiche partecipate e coinvolgimento di nuovi soggetti
- Conoscenza della realtà sociale e capacità degli operatori di rapportarsi con il territorio, di recepirne le istanze e i bisogni che esprime.
- Sostegno alla progettazione, monitoraggio e rendicontazione di progetti di rete.
- Sinergie e collaborazioni con le amministrazioni pubbliche locali.
- Relazione dell'attività prestata attraverso il sistema di monitoraggio MyCsv
- Rilevazione a fine anno del gradimento generale del servizio attraverso un apposito questionario

# Promozione orientamento al volontariato e animazione territoriale

## Sviluppo e affiancamento a reti e partenariati

### Modalità di erogazione e accesso

VolontaRomagna ha attivato collaborazioni con molteplici soggetti territoriali, finalizzate a valorizzare la presenza degli Ets e i valori del volontariato nel territorio. Il Csv pone in atto attività e azioni mirate a supportare i progetti esistenti, ad aumentarne la partecipazione coinvolgendo ulteriori soggetti e individuare nuovi bisogni e conseguenti nuovi modelli di risposta.

VolontaRomagna promuove la partecipazione degli Ets interessati allo sviluppo delle Case della Comunità. Sono attivi partenariati e protocolli nei settori povertà, salute, immigrazione, pari opportunità, giovani, , disabilità, carcere ecc. Il Csv affianca le reti degli Empori solidali del territorio, collabora alla Rete Antiviolenza, Rete Anti discriminazione, Rete Pari Opportunità, Rete Tutori minori non accompagnati, il CSV sollecita in maniera privilegiata la presenza delle ODV nei tavoli di coprogettazione.

### Destinatari

OdV, Aps e altri Enti del Terzo Settore, Enti pubblici, Scuole

### Standard previsti

- Operatori con di esperienza più che decennale nel settore specifico
- Tempi: Riscontro della richiesta entro due giorni e condivisione delle modalità di erogazione del servizio entro al massimo 10 giorni dalla richiesta.
- Lettere di intenti e protocolli d'intesa
- Verbalizzazione degli incontri e documentazione a sostegno dell'attività di confronto
- Relazione dell'attività prestata attraverso il sistema di monitoraggio MyCsv
- Costante invito alla partecipazione rivolto a tutte le realtà che si occupano della tematica affrontata
- Rilevazione a fine anno del gradimento generale del servizio attraverso un apposito questionario



# Promozione orientamento al volontariato e animazione territoriale

## Sportello Amministratore di sostegno

VolontaRomagna, in collaborazione con il Tribunale di Rimini, gli Enti pubblici e le associazioni locali, ha attivato lo sportello per l'Amministratore di sostegno (Ads), rivolto a coloro che desiderano avere informazioni su questa figura giuridica, disciplinata dalla legge n. 6/2004. Il Csv fornisce informazioni e orientamento a chi volesse chiedere un amministratore di sostegno, supportandolo nelle pratiche da assolvere e la normativa da rispettare.

Le persone interessate possono contattare, telefonicamente o via mail, gli sportelli territoriali per prendere un appuntamento.

### Modalità di erogazione e accesso

Sono attivi tre sportelli, per la competenza del Tribunale di Rimini sono attivi due sportelli, uno presso il Tribunale a libero accesso il lunedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00, e uno presso la Casa delle associazioni di Rimini che riceve su appuntamento con la presenza degli operatori volontari per tre giorni alla settimana. Per la competenza del Tribunale di Forlì-Cesena è attivo uno sportello presso la sede di Forlì di VolontaRomagna che riceve su appuntamento.

Il Csv promuove la formazione degli amministratori di sostegno o aspiranti

### Destinatari

Odv, Aps e altri Enti del Terzo Settore che operano attraverso volontari; enti pubblici, cittadini

### Standard previsti

- Tempi: Riscontro della richiesta entro due giorni ed erogazione del servizio entro 15 giorni dalla richiesta.
- Operatori di sportello e volontari formati nell'ambito specifico dell'amministrazione di sostegno
- Guide operative con modulistica validata dal Tribunale
- Protocolli d'intesa con i Tribunali e gli Enti pubblici coinvolti
- Il Csv effettua un'azione di follow-up per monitorare l'efficacia del servizio attraverso alcuni indicatori, per esempio il numero dei privati che si sono avvalsi del servizio
- Rendicontazione agli Enti pubblici finanziatori



# Promozione orientamento al volontariato e animazione territoriale

## Servizio Civile Universale e Regionale

### Modalità di erogazione e accesso

Il Servizio Civile rappresenta un'opportunità per avvicinare i giovani che scelgono di vivere un'esperienza di partecipazione alla vita della comunità e al mondo del volontariato. Gli enti accoglienti, a loro volta, si migliorano e si arricchiscono da questa presenza. VolontaRomagna in qualità di ente titolare accreditato, in collaborazione con i Copresc provinciali, coinvolge ed assiste gli enti di accoglienza, sia nella fase di progettazione, sia nella fase attuativa (promozione dei progetti, selezione dei candidati, gestione operativa degli operatori volontari, monitoraggio dei progetti). Rispetto ai giovani del territorio, il Csv si adopera nella promozione e nel sostegno del Servizio Civile e collabora alla formazione generale dei volontari in servizio civile, attivando una metodologia partecipativa e interattiva.

Gli Enti interessati possono avviare la procedura di accreditamento tramite VolontaRomagna, nel rispetto delle tempistiche e dei requisiti del Dipartimento del Servizio Civile o della Regione Emilia-Romagna.

Per questo servizio è previsto un contributo a copertura delle spese che il Csv ha dedicato a questa attività.

### Destinatari

Odv, Aps, altri Enti del Terzo Settore, giovani fra i 18 e i 28 anni, Enti pubblici

### Standard previsti

- Tempi: l'erogazione delle attività è condizionata alle tempistiche previste dal Dipartimento di Servizio Civile e dalla Regione Emilia - Romagna per nuovi accreditamenti, programmazioni e bandi di reclutamento.
- Operatori: VolontaRomagna in qualità di ente titolare accreditato, dispone di figure interne qualificate
- Monitoraggio e valutazione: VolontaRomagna è dotato di un sistema accreditato dal Dipartimento di Servizio Civile.



# Consulenza, assistenza e accompagnamento

## Consulenza informativa di base

### Modalità di erogazione e accesso

Partendo dall'ascolto dei bisogni individuati dai volontari delle associazioni, VolontaRomagna fornisce una prima consulenza di base e attiva interventi consulenziali e percorsi specifici in risposta al problema individuato. Il momento della costituzione di una associazione è, forse, il più importante di tutta la vita associativa.

I volontari interessati possono contattare telefonicamente o via email gli sportelli territoriali. Inoltre si può accedere al servizio attraverso la Funzione di Front end presente sul sito. L'appuntamento verrà effettuato o in presenza o a distanza, a seconda della necessità e il personale indirizzerà la richiesta al servizio di consulenza più adeguato, in relazione alla tipologia.

### Destinatari

Odv, Aps e altri Enti del Terzo Settore che operano attraverso volontari; cittadini che valutano di costituire un Ets

### Standard previsti

- Tempi: Riscontro della richiesta entro due giorni ed erogazione del servizio entro 5 giorni dalla richiesta.
- Gli operatori che forniscono la prima risposta sono professionisti /(persone qualificate) con pluriennale esperienza e conoscenza del mondo del Terzo Settore
- Relazione dell'attività prestata attraverso il sistema di monitoraggio MyCsv
- Rilevazione a fine anno del gradimento generale del servizio attraverso un apposito questionario
- Eventuale documentazione prodotta



# Consulenza, assistenza e accompagnamento

## Consulenza specialistica: giuridica, fiscale, amministrativa, assicurativa

### Modalità di erogazione e accesso

VolontaRomagna effettua consulenze "ad personam" allo scopo di dare supporto e rafforzare le competenze dei volontari delle associazioni, offrendo risposta alle questioni di carattere giuridico, fiscale, amministrativo e assicurativo, quali a titolo esemplificativo: la costituzione e la gestione di un'associazione, l'iscrizione ai Registri, la disciplina delle responsabilità e delle assicurazioni, il rispetto della privacy e della sicurezza, la gestione del 5 per mille.

È possibile accedere a tutti i servizi di consulenza contattando il Csv e fissando un appuntamento, o in presenza o a distanza, con un consulente (operatore del Csv) o esterno. Inoltre si può accedere al servizio attraverso la Funzione di Front end presente sul sito. L'appuntamento si svolge nelle sedi del Csv durante l'orario di apertura, salvo casi eccezionali.

### Destinatari

Odv, Aps e altri Enti del Terzo Settore che operano attraverso volontari; cittadini che valutano di costituire un Ets

### Standard previsti

- Tempi: Riscontro della richiesta entro due giorni ed erogazione del servizio entro 10 giorni dalla richiesta.
- Comprovata e pluriennale esperienza dei consulenti nell'ambito specifico e buona conoscenza del mondo del Terzo Settore
- somministrazione di un questionario di gradimento della consulenza ricevuta con consulenti esterni
- Relazione dell'attività prestata attraverso il sistema di monitoraggio MyCsv
- Rilevazione a fine anno del gradimento generale del servizio attraverso un apposito questionario
- Eventuale documentazione prodotta



# Consulenza, assistenza e accompagnamento

## Consulenza specialistica: progettazione, bandi e finanziamenti

### Modalità di erogazione e accesso

VolontaRomagna supporta i volontari delle associazioni (singole o in rete) nella partecipazione a bandi, avvisi di chiamata o richieste di finanziamenti. Gli operatori possono inoltre affiancare l'associazione nella stesura del progetto, nella compilazione dei formulari e nella possibilità di individuare possibili partner. Lo scopo è rendere i volontari sempre più autonomi e competenti per vincere i bandi e ottenere finanziamenti.

I volontari interessati possono contattare telefonicamente o via email gli sportelli territoriali. Inoltre si può accedere al servizio attraverso la Funzione di Front end presente sul sito. L'appuntamento verrà effettuato o in presenza o a distanza, a seconda della necessità.

### Destinatari

Odv, Aps e altri Enti del Terzo Settore che operano attraverso volontari.

### Standard previsti

- Tempi: Riscontro della richiesta entro due giorni ed erogazione del servizio entro 10 giorni dalla richiesta.
- Comprovata e pluriennale esperienza dei consulenti nell'ambito specifico e buona conoscenza del mondo del Terzo Settore
- Relazione dell'attività prestata attraverso il sistema di monitoraggio MyCsv
- Rilevazione a fine anno del gradimento generale del servizio attraverso un apposito questionario
- Eventuale documentazione prodotta



# Consulenza, assistenza e accompagnamento

## Consulenza specialistica: raccolta fondi

### Modalità di erogazione e accesso

VolontaRomagna fornisce informazioni utili al reperimento dei fondi ai volontari delle associazioni che hanno necessità di finanziare le proprie attività e di aumentare le proprie competenze in questo campo. Sono molteplici le modalità con cui una associazione può reperire fondi, ma ognuna di queste deve necessariamente rispettare leggi, regolamenti, linee guida e buone prassi perché non si configurino irregolarità. Può trattarsi di "raccolte occasionali pubbliche di fondi" legate ad una causa o una ricorrenza, oppure iniziative di fidelizzazione dei donatori (5 per mille, direct mail, crowdFunding...).

Il Csv supporta l'associazione nel percorso con l'obiettivo di rendere i volontari sempre più autonomi e competenti.

I volontari interessati possono contattare telefonicamente o via email gli sportelli territoriali. Inoltre si può accedere al servizio attraverso la Funzione di Front end presente sul sito. L'appuntamento verrà effettuato o in presenza o a distanza, a seconda della necessità.

Per servizi di particolare complessità può essere previsto un contributo a copertura delle spese che il Csv ha dedicato a questa attività.

### Destinatari

Odv, Aps e altri Enti del Terzo Settore che operano attraverso volontari.

### Standard previsti

- Tempi: Riscontro della richiesta entro due giorni ed erogazione del servizio entro 10 giorni dalla richiesta.
- Comprovata e pluriennale esperienza dei consulenti nell'ambito specifico e buona conoscenza del mondo del Terzo Settore
- Rilevazione a fine anno del gradimento generale del servizio attraverso un apposito questionario
- Relazione dell'attività prestata attraverso il sistema di monitoraggio MyCsv
- Eventuale documentazione prodotta



# Consulenza, assistenza e accompagnamento

## Consulenza specialistica: informazione e comunicazione

### Modalità di erogazione e accesso

VolontaRomagna fornisce informazioni e supporto ai volontari delle associazioni nella realizzazione di piani di comunicazione e campagne promozionali, nell'utilizzo corretto dei diversi strumenti quali social network e siti internet, nella redazione di comunicati e nell'organizzazione di conferenze stampa, supportando le associazioni anche nel contattare i giusti stakeholders (giornalisti, emittenti televisive, radiofoniche ecc). Lo scopo è rendere i volontari sempre più autonomi e competenti.

I volontari interessati devono contattare telefonicamente o via email gli sportelli territoriali. Inoltre si può accedere al servizio attraverso la Funzione di Front end presente sul sito. L'appuntamento verrà effettuato o in presenza o a distanza, a seconda della necessità.

Per servizi di particolare complessità può essere previsto un contributo a copertura delle spese che il Csv ha dedicato a questa attività.

### Destinatari

Odv, Aps e altri Enti del Terzo Settore che operano attraverso volontari.

### Standard previsti

- Tempi: Riscontro della richiesta entro due giorni ed erogazione del servizio entro 10 giorni dalla richiesta.
- Comprovata e pluriennale esperienza dei consulenti nell'ambito specifico e buona conoscenza del mondo del Terzo Settore
- Relazione dell'attività prestata attraverso il sistema di monitoraggio MyCsv
- Rilevazione a fine anno del gradimento generale del servizio attraverso un apposito questionario
- Eventuale documentazione prodotta



# Consulenza, assistenza e accompagnamento

## Consulenza specialistica: organizzazione eventi

### Modalità di erogazione e accesso

VolontaRomagna fornisce consulenza sugli adempimenti relativi alla organizzazione di un evento (permessi, relazioni tecniche per uso spazi, pagamento diritti Siae, affissione, occupazione suolo pubblico, attivazione di utenze...) e sul rispetto delle norme. Lo scopo è rendere i volontari sempre più autonomi e competenti.

I volontari interessati possono contattare telefonicamente o via email gli sportelli territoriali. Inoltre si può accedere al servizio attraverso la Funzione di Front end presente sul sito. L'appuntamento verrà effettuato o in presenza o a distanza, a seconda della necessità.

### Destinatari

Odv, Aps e altri Enti del Terzo Settore che operano attraverso volontari.

### Standard previsti

- Tempi: Riscontro della richiesta entro due giorni ed erogazione del servizio entro 10 giorni dalla richiesta.
- Comprovata e pluriennale esperienza dei consulenti nell'ambito specifico e buona conoscenza del mondo del Terzo Settore
- Relazione dell'attività prestata attraverso il sistema di monitoraggio MyCsv
- Rilevazione a fine anno del gradimento generale del servizio attraverso un apposito questionario



# Consulenza, assistenza e accompagnamento

## Consulenza specialistica: strumenti digitali per gli Ets

### Modalità di erogazione e accesso

Tra i servizi offerti è previsto la consulenza per l'utilizzo di applicazioni informatiche personalizzate per semplificare le procedure di gestione organizzativa e la consulenza sugli strumenti digitali per il web

I volontari sono sostenuti nel percorso di digitalizzazione dei processi organizzativi e il Csv fornisce loro informazioni sulle nuove tecnologie digitali e li accompagna nella scelta e nell'utilizzazione delle risorse open-source presenti sul mercato. Con l'entrata in vigore del Runts e per quanto concerne gli altri adempimenti burocratici, vengono affiancati nell'attivazione della PEC, nell'ottenimento dello SPID e della firma digitale. Viene inoltre fornito supporto nell'aggiornamento della banca dati regionale collegata al registro.

I volontari interessati possono contattare telefonicamente o via email gli sportelli territoriali. Inoltre si può accedere al servizio attraverso la Funzione di Front end presente sul sito. L'appuntamento verrà effettuato o in presenza o a distanza, a seconda della necessità.

### Destinatari

Odv, Aps e altri Enti del Terzo Settore che operano attraverso volontari

### Standard previsti

- Tempi: Riscontro della richiesta entro due giorni ed erogazione del servizio entro 10 giorni dalla richiesta.
- Comprovata e pluriennale esperienza dei consulenti nell'ambito specifico e buona conoscenza del mondo del Terzo Settore
- Relazione dell'attività prestata attraverso il sistema di monitoraggio MyCsv
- Rilevazione a fine anno del gradimento generale del servizio attraverso un apposito questionario



# Consulenza, assistenza e accompagnamento

## Consulenza specialistica: grafica

Viene offerto un servizio di consulenza grafica a supporto dell'attività istituzionale e promozionale, curando la progettazione dell'artefatto comunicativo preliminare alla creazione del prodotto finito, stampato e/o web, che valorizzi l'immagine dell'associazione. Lo scopo è rendere i volontari sempre più autonomi e competenti.

### Modalità di erogazione e accesso

I volontari interessati possono contattare telefonicamente o via email gli sportelli territoriali. Inoltre si può accedere al servizio attraverso la Funzione di Front end presente sul sito. L'appuntamento verrà effettuato o in presenza o a distanza, a seconda della necessità.

Per servizi di particolare complessità può essere previsto un contributo a copertura delle spese che il Csv ha dedicato a questa attività.

In caso di richieste in contemporanea, sarà data precedenza alle associazioni di recente costituzione e alle ODV

---

### Destinatari

Odv, Aps e altri Enti del Terzo Settore che operano attraverso volontari

---

### Standard previsti

- Tempi: Riscontro della richiesta entro due giorni ed erogazione del servizio entro 10 giorni dalla richiesta.
- Comprovata e pluriennale esperienza dei consulenti nell'ambito specifico e buona conoscenza del mondo del Terzo Settore
- Relazione dell'attività prestata attraverso il sistema di monitoraggio MyCsv
- Rilevazione a fine anno del gradimento generale del servizio attraverso un apposito questionario
- Eventuale documentazione prodotta



# Consulenza, assistenza e accompagnamento

## Consulenza specialistica: VeryF!co - Software gestionale per gli Ets

### Modalità di erogazione e accesso

VolontaRomagna Odv offre gratuitamente consulenza e assistenza personalizzata sul software VERIF!CO, uno strumento digitale sviluppato nell'ambito di un progetto promosso da Csvnet ed altri soggetti, per la gestione contabile degli enti di terzo settore, in conformità con le normative e gli adempimenti relativi al RuntS.

Il software è disponibile in tre versioni:

- **"Mini"** con la sola Funzionalità di tenuta della contabilità per cassa

- **"Premium"** nella quale, oltre alla contabilità per cassa, è possibile gestire altre operazioni quali anagrafiche quote associative, scadenze fiscali, registri dei soci e dei volontari, ecc.

- **"Maxi"** che ha le stesse Funzionalità di quella Premium, ma è strutturata per la tenuta della contabilità per competenza economica

Le associazioni interessate all'attivazione della licenza annuale, devono procedere direttamente tramite il sito internet [www.verifyco.it](http://www.verifyco.it).

Grazie a VolontaRomagna Odv per il 2024 tutte le associazioni utilizzatrici avranno diritto ad uno sconto sul costo annuale, che verrà applicato dagli sviluppatori nel momento del pagamento per l'attivazione o per il rinnovo della licenza. Il servizio di consulenza sull'utilizzo del programma è accessibile direttamente dall'interfaccia del software alla voce "supporto".

### Destinatari

Odv, Aps e altri Enti del Terzo Settore che operano attraverso volontari

### Standard previsti

- Tempi: riscontro della richiesta entro due giorni ed erogazione del servizio entro 10 giorni dalla richiesta.

- Comprovata e pluriennale esperienza degli operatori nell'ambito specifico e buona conoscenza del mondo del Terzo Settore.

- Relazione dell'attività prestata attraverso il sistema di monitoraggio MyCsv.

- Eventuale documentazione prodotta.



# Formazione

## Seminari e percorsi formativi

Servizi volti a formare, qualificare e aggiornare i volontari, favorendo l'acquisizione di una maggiore consapevolezza della loro identità e del loro ruolo e maggiori competenze specifiche, tecniche e trasversali, a fronte dei bisogni della propria organizzazione e della comunità di riferimento.

Il piano formativo viene definito in base ai bisogni individuati dalle associazioni che si rivolgono a VolontàRomagna sia chiedendo un appuntamento che compilando un questionario di ricerca dei bisogni. Il piano viene poi aggiornato in base a specifiche richieste o necessità che sorgono durante l'anno.

La formazione viene erogata attraverso: percorsi per sviluppare nuove competenze e potenziare quelle già presenti, privilegiando la modalità dell'imparare facendo»; seminari informativi-formativi di approfondimento e studio.

I volontari interessati alla formazione possono contattare telefonicamente o via email gli sportelli territoriali. Inoltre si può accedere al servizio attraverso la Funzione di MyCsv presente sul sito o anche attraverso un modulo di iscrizione online.

L'appuntamento verrà effettuato o in presenza o a distanza, a seconda della necessità. In caso di iscrizioni superiori alla disponibilità di posti, è previsto un limite di partecipanti per singola associazione e la precedenza alle organizzazioni di volontariato.

Il servizio è erogato attraverso aule formative che possono essere proposte in presenza (presso le sedi del Csv o sedi definite ad hoc) oppure a distanza (aule virtuali realizzate con l'utilizzo di piattaforme digitali e FAD fruibili dal sito [www.volontaromagna.it](http://www.volontaromagna.it)).

### Modalità di erogazione e accesso

**Destinatari** Volontari, Cittadini, Odv, Aps, Altri Enti del Terzo Settore, Enti pubblici

- Tempi: Riscontro della richiesta entro due giorni ed erogazione del servizio a seconda della specifica attività formativa
- Docenti: professionisti con comprovata esperienza nell'ambito di intervento formativo e conoscenza del mondo del Terzo Settore
- Comprovata e pluriennale esperienza degli operatori nell'ambito specifico e buona conoscenza del mondo del Terzo Settore
- Somministrazione di un questionario finale di gradimento ai partecipanti per la singola attività formativa
- Rilevazione a fine anno del gradimento generale del servizio attraverso un apposito questionario
- Predisposizione e aggiornamento periodico dei materiali didattici e informativi

### Standard previsti



# Informazione e comunicazione

## Informazioni utili alle associazioni

### Modalità di erogazione e accesso

VolontaRomagna informa in modo continuativo su scadenze, appuntamenti e bandi di finanziamento. Promuove inoltre la conoscenza di opportunità offerte al volontariato da VolontaRomagna o da altri soggetti e aggiorna sui mutamenti normativi, anche a seguito di emergenze socio sanitarie; crea occasioni per costruire reti associative per iniziative comuni di sensibilizzazione su temi cari al volontariato, come cittadinanza attiva, economia circolare, sostenibilità ambientale, solidarietà internazionale, inclusione.

VolontaRomagna per veicolare le informazioni su questi aspetti della vita associativa dedica apposite sezioni sul proprio sito, invia newsletter tematiche ed utilizza i social, tra cui la pagina Twitter riservata a questioni fiscali e giuridiche, Riforma del Terzo Settore.

Per iscriversi alla newsletter è sufficiente compilare il modulo nel sito di VolontaRomagna o attivare l'opzione accedendo alla Funzione di front end presente sul sito. I volontari interessati possono comunque anche contattare gli sportelli territoriali.

### Destinatari

Volontari, Odv, Aps, Altri Enti del Terzo Settore, cittadini

### Standard previsti

- Tempi: aggiornamento giornaliero del sito e dei contenuti social; newsletter inviata con cadenza quindicinale
- Operatori con esperienza decennale e professionisti in comunicazione sociale
- Rilevazione a fine anno del gradimento generale del servizio attraverso un apposito questionario

# Informazione e comunicazione

## Promozione delle iniziative delle associazioni

VolontaRomagna soddisfa il bisogno delle associazioni di essere supportate nel diffondere, verso l'esterno, le proprie iniziative e informazioni e permette di farle conoscere e dare visibilità ai loro servizi e progetti, raggiungendo target diversificati. Informa la cittadinanza sui temi cari al Terzo Settore: cittadinanza attiva, economia circolare, sostenibilità ambientale, solidarietà internazionale, inclusione e sensibilizza ai valori del volontariato. Gli Ets, che spesso non dispongono di professionalità in questo campo, ricevono inoltre una maggiore visibilità sui media locali.

### Modalità di erogazione e accesso

VolontaRomagna dispone di diversi canali promozionali (sito, social network, pagine redazionali, rubriche televisive/radiofoniche, partnership con testate locali) al fine di dare massima diffusione alle iniziative delle associazioni e di far conoscere le peculiarità del volontariato dei singoli territori.

Per usufruire del supporto comunicativo, il volontario fa una richiesta all'ufficio territoriale che provvede a rispondere attraverso: mail o telefonata o appuntamento.

Per usufruire degli spazi promozionali è possibile contattare le redazioni dei singoli territori per valutare insieme le uscite e gli strumenti più idonei.

Per la pubblicazione di articoli nelle testate locali, verrà data priorità alle Odv.

### Destinatari

Volontari, Odv, Aps, Altri Enti del Terzo Settore, enti pubblici, cittadini, imprese

### Standard previsti

- Tempi: aggiornamento giornaliero del sito e dei contenuti social; newsletter inviata con cadenza quindicinale
- Operatori con esperienza decennale e professionisti in comunicazione sociale
- Rilevazione a fine anno del gradimento generale del servizio attraverso un apposito questionario



# Ricerca e documentazione

## Documentazione e informazioni sul Terzo Settore

### Modalità di erogazione e accesso

VolontaRomagna mette a disposizione, documenti, guide pubblicazioni e materiale specialistico, in formato digitale o cartaceo, ai volontari o a chi ne abbia interesse, per offrire conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo Settore.

I volontari interessati possono accedere online attraverso il sito internet, l'area riservata MyCsv o contattare telefonicamente o via email le sedi territoriali.

Il servizio è accessibile a tutti e la consultazione è gratuita ed è possibile ricevere le pubblicazioni digitali attraverso la posta elettronica.

### Destinatari

Volontari, Odv, Aps, Altri Enti del Terzo Settore, Enti pubblici, cittadini, imprese

### Standard previsti

- Tempi: Riscontro della richiesta entro due giorni
- Arricchimento periodico dei cataloghi con pubblicazioni, guide e documenti di interesse
- Operatori con esperienza decennale
- Rilevazione a fine anno del gradimento generale del servizio attraverso un apposito questionario

# Ricerca e documentazione

## Mappatura dei servizi e banca dati

### Modalità di erogazione e accesso

VolontaRomagna mette a disposizione banche dati per incentivare la conoscenza del mondo del volontariato e del Terzo settore in ambito territoriale.

A tal fine è stata avviata la mappatura "Volontaropolis", contenente informazioni dettagliate sugli Ets e sui servizi che offrono e in generale sull'opportunità del welfare locale, consultabile dal sito e costantemente aggiornata.

Per la mappatura, i volontari degli Ets possono aggiornare la propria scheda accedendo alla Funzione front end presente sul sito.

La cittadinanza invece può consultare in autonomia i dati attraverso l'uso di filtri, tag e sistemi di geolocalizzazione direttamente online. Per ricerche specifiche, è possibile contattare gli sportelli territoriali.

### Destinatari

Volontari, Odv, Aps, Altri Enti del Terzo Settore, enti pubblici, cittadini, imprese

### Standard previsti

- Tempi: risposta immediata per la consultazione
- aggiornamento periodico dei dati della piattaforma
- convenzione con l'ente pubblico e relativa rendicontazione
- Operatori con esperienza decennale



# Ricerca e documentazione

## Ricerche tematiche

### Modalità di erogazione e accesso

VolontaRomagna, su proposta di altri enti, pubblici e privati, è disponibile a collaborare per realizzare ricerche finalizzate ad approfondire tematiche inerenti il volontariato e la cultura della solidarietà a livello locale.

Come previsto dall'art. 63, comma 2, lettera e) del Cts, la realizzazione di attività di ricerca su scala nazionale o sovraterritoriale sarà attuata d'intesa e con il coinvolgimento di Csvnet, per l'inquadramento delle stesse nell'ambito della progettualità nazionale.

Per verificare la fattibilità e la disponibilità di collaborazione su singole ricerche, è necessario contattare telefonicamente o tramite mail, gli sportelli territoriali.

### Destinatari

Volontari, Odv, Aps, Altri Enti del Terzo Settore, enti pubblici, cittadini, operatori del sociale, imprese

### Standard previsti

- Tempi: Riscontro della richiesta entro due giorni; la tempistica della collaborazione sarà definita in base all'entità della richiesta.
- Operatori con esperienza decennale
- Rilevazione a fine anno del gradimento generale del servizio attraverso un apposito questionario



# Supporto tecnico-logistico

## Casa delle associazioni

### Modalità di erogazione e accesso

VolontaRomagna mette a disposizione gratuitamente i propri spazi ai volontari degli Ets per attività di ufficio, riunioni, incontri e iniziative: il poter usufruire di un luogo dove incontrarsi, fare riunioni, usare attrezzature è infatti una delle prime esigenze degli Ets. Ciò permette inoltre di realizzare "economie di scala" grazie alla condivisione. Gli spazi a disposizione delle associazioni sono attrezzati con fax, telefono, computer, stampante, scanner e la possibilità di accedere alla rete internet

I volontari interessati possono contattare telefonicamente o via email gli sportelli territoriali. Inoltre si può accedere al servizio attraverso la Funzione di Front end presente sul sito. L'appuntamento verrà effettuato o in presenza o a distanza, a seconda della necessità. Per l'accesso al servizio è previsto un regolamento per ogni Casa del Volontariato.

### Destinatari

Odv, Aps e altri Enti del Terzo Settore che operano attraverso volontari.

### Standard previsti

- Tempi: per l'utilizzo degli spazi la risposta è immediata, previa verifica della disponibilità in Funzione di un calendario di prenotazione
- Cura e pulizia degli spazi, manutenzione periodica delle attrezzature, rispetto delle norme di sicurezza sui luoghi di lavoro ( presenza defibrillatore in alcuni spazi)
- Rilevazione a fine anno del gradimento generale del servizio attraverso un apposito questionario



# Supporto tecnico-logistico

## Prestito o noleggio attrezzature

VolontaRomagna cOncede a titolo di comodato gratuito e temporaneo ai volontari delle associazioni che ne fanno richiesta le seguenti attrezzature:

- computer portatili -telecamere digitali
- impianti di amplificazione - videoproiettori - registratori mp3
- megafono - videoregistratore - gazebo - plance
- lavagne luminose e a fogli mobili - tavoli e sedie
- macchine fotografiche digitali
- pompa elettrica per gonfiare palloncini
- automezzi allestiti al trasporto di persone con disabilità

### Modalità di erogazione e accesso

Per il servizio automezzi si prevede l'applicazione di criteri di rotazione e alternanza tra gli enti con priorità per le ODV

In particolari situazioni di emergenza socio sanitaria il Csv può distribuire ai volontari materiali necessari al proseguimento delle attività associative (durante la pandemia sono state forniti DPI)

I volontari interessati devono contattare telefonicamente o via email gli sportelli territoriali. Inoltre si può accedere al servizio attraverso la Funzione di Front end presente sul sito. L'appuntamento verrà effettuato o in presenza o a distanza, a seconda della necessità.

### Destinatari

OdV, Aps e altri Enti del Terzo Settore che operano attraverso volontari

### Standard previsti

- Tempi: per prestiti e noleggi la risposta è immediata, previa verifica della disponibilità in Funzione di un calendario di prenotazione
- Manutenzione periodica delle attrezzature
- Rilevazione a fine anno del gradimento generale del servizio attraverso un apposito questionario

# Altre opportunità

**VolontaRomagna aderisce a Csvnet; grazie a questa collaborazione le associazioni possono usufruire di opportunità aggiuntive:**

**Polizza unica del volontariato:** polizza pensata appositamente per il volontariato. Si tratta di un prodotto assicurativo modellabile per rispondere alle disposizioni di legge a condizioni privilegiate, in convenzione con “Agenzia Cattolica Cavarretta Assicurazioni Srl”.

**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. È possibile accedere alla tecnologia dei maggiori brand dell'informatica a costi marginali o in totale donazione: prodotti e servizi digitali per il Non Profit, corsi di formazione, servizi di consulenza, eventi ed iniziative dedicate al Terzo Settore.

**Ferrovie dello Stato “Volontariato in stazione”:** accordo con Ferrovie dello Stato e Rete Ferroviaria Italiana finalizzato ad assegnare agli Ets le 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 del Terzo Settore.

**Convenzione con l'Ordine dei dottori 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.

**VDossier:** è una piattaforma digitale, ma anche un magazine cartaceo diffuso su abbonamento a cadenza semestrale, con approfondimenti sui volontariati e sull'impegno civico.



# **Modalità di accesso**

Tutti i servizi e le attività di VolontaRomagna sono diffusi tramite il sito web, la newsletter ed i canali social del Csv e attraverso la carta dei servizi. Gli operatori sono a disposizione per fornire informazioni ed aiutare i cittadini, i volontari degli Ets ad individuare il servizio o l'attività meglio rispondente alle specifiche esigenze. L'organigramma completo di VolontaRomagna ed i contatti di ogni operatore sono reperibili sul sito [www.volontaromagna.it](http://www.volontaromagna.it).

Per accedere ai servizi di VolontaRomagna è necessario prendere contatto con lo staff presente nelle sedi territoriali oppure attraverso il front end che consiste in un'area riservata attraverso cui l'utente può accedere direttamente ai servizi e il Csv può gestire i propri processi erogativi.

In base alla richiesta, gli operatori del Csv fissano un appuntamento, in presenza oppure a distanza, in cui verranno fornite tutte le informazioni necessarie.

Volontaromagna si impegna a fornire una prima risposta orientativa entro due giorni dalla ricezione, salvo poi cOncordare i tempi di erogazione del servizio con gli utenti in base alla complessità e tipologia della richiesta.

Tutti i servizi sono erogati a titolo gratuito, anche se in alcuni casi è richiesto un contributo di partecipazione alla spesa da parte degli utenti, soprattutto per i servizi ad alta complessità che richiedono l'utilizzo di risorse aggiuntive rispetto a quelle del Fondo Unico Nazionale.

Le associazioni interessate possono contattare i referenti territoriali di:

- > **Rimini** - tel. 0541 709888,  
email: [info.rimini@volontaromagna.it](mailto:info.rimini@volontaromagna.it)
- > **Forlì** - tel. 0543 36327,  
email: [info.forlicesena@volontaromagna.it](mailto:info.forlicesena@volontaromagna.it)
- > **Cesena** - tel. 0547 612612,  
email: [info.forlicesena@volontaromagna.it](mailto:info.forlicesena@volontaromagna.it)
- > **Ravenna** - tel. 0544 206697,  
email: [info.ravenna@volontaromagna.it](mailto:info.ravenna@volontaromagna.it)

A high-angle, blurred photograph of a crowded public space, likely a train station or a busy pedestrian walkway. The floor is made of large, light-colored square tiles. Several people are walking in different directions, their figures slightly out of focus to convey a sense of motion. In the center, a man in a dark jacket and a woman in a striped jacket are walking away from the camera. To the right, a woman in a blue jacket is walking towards the right. In the foreground, a person in a dark jacket is walking away from the camera. The overall atmosphere is one of a busy, public environment.

**Canali di accesso**



## **www.volontaromagna.it**

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



## **Area Riservata**

VolontaRomagna, per garantire ai volontari un accesso h24 più rapido e semplificato ai servizi, ha attivato il Front end di MyCsv, ovvero un'area riservata attraverso cui l'utente può accedere direttamente ai servizi e il Csv può gestire i propri processi erogativi



## **Social**

VolontaRomagna è presente sulle principali piattaforme social

### **Facebook:**

VolontaRomagna - Rimini  
VolontaRomagna - Forlì Cesena  
VolontaRomagna - Ravenna

**Instagram:** VolontaRomagna

**Twitter/X:** VolontaRomagna



## **Contatti**

### **Sede legale:**

**Rimini** - via Covignano, 238  
tel. 0541 709888  
email: [info.rimini@volontaromagna.it](mailto:info.rimini@volontaromagna.it)

**Forlì:** viale Roma, 124  
tel. 0543 36327  
email:  
[info.forlicesena@volontaromagna.it](mailto:info.forlicesena@volontaromagna.it)

**Cesena:** via Serraglio, 18  
tel. 0547 612612  
email:  
[info.forlicesena@volontaromagna.it](mailto:info.forlicesena@volontaromagna.it)

**Ravenna:** Via Agro Pontino, 13/A  
tel. 0544 206697  
email:  
[info.ravenna@volontaromagna.it](mailto:info.ravenna@volontaromagna.it)





# **Rilevazione e controllo della qualità**

## Principio di qualità

Art. 63, c. 3, lett. a)

*"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".*

## Il controllo della qualità

VolontaRomagna, consapevole dell'importanza del sistema di rilevazione e controllo della qualità attraverso il coinvolgimento dei destinatari dei servizi, utilizza diversi strumenti: questionari, focus group, interviste a campione, riunioni di staff, report. È inoltre accreditata al sistema di gestione per la Qualità ISO9001: 2015, allo scopo di migliorare le proprie attività e i flussi interni grazie a questo standard del sistema di gestione riconosciuto a livello internazionale.

---

L'obiettivo di queste rilevazioni è quello di offrire servizi ai volontari che rispondano in maniera sempre più adeguata ai bisogni che sono in continua evoluzione.

Ritenendo di particolare importanza conoscere l'opinione di coloro che accedono ai servizi, VolontaRomagna, ogni anno, somministra un questionario che va ad indagare non solo il gradimento del servizio utilizzato ma anche altre variabili quali: **Tempi di erogazione del servizio**; **Efficacia della risposta**; **Cortesie e disponibilità del personale**; **Competenza tecnica del personale**; **Accessibilità delle sedi** (orari e giornate di apertura); **Raggiungibilità delle sedi** (distanza e accessibilità fisica degli sportelli).

Sono inoltre previsti meccanismi di riscontro da parte di partner e interlocutori esterni che collaborano nell'erogazione dei servizi, in un processo continuo di riprogettazione delle attività.

**È possibile presentare reclami e/o suggerimenti attraverso il modulo disponibile sul sito internet a cui sarà data risposta nel primo consiglio direttivo utile.**



# **Rendicontazione sociale**

## MyCsv

VolontaRomagna registra e monitora i servizi e le attività attraverso il software gestionale di Csvnet: con questo strumento è possibile avere in tempo reale informazioni sui servizi erogati, elaborando report qualitativi e quantitativi.

## Rendicontazione annuale

VolontaRomagna invia, sia con scadenza intermedia che annuale, tramite il gestionale CSV la rendicontazione delle schede attività da art. 63 del CTS e della scheda oneri supporto generale. Il documento annuale è approvato dall'assemblea dei soci.

## Bilancio sociale

Il bilancio sociale è redatto annualmente in conformità con le "Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli Enti del Terzo Settore" emanate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Attraverso il bilancio sociale VolontaRomagna si pone l'obiettivo di garantire trasparenza sul suo operato, effettuando una rendicontazione sull'uso delle risorse disponibili, sulle attività svolte e sui risultati ottenuti che integra quella realizzata attraverso il bilancio di esercizio, in modo da consentire ai diversi interlocutori di conoscere e formulare una valutazione consapevole su come il Csv interpreta e realizza la sua missione sociale.



**VolontàRomagna**

**Centro di servizio per il volontariato della Romagna**

**Sede legale:**

Rimini - via Covignano, 238

tel. 0541 709888

email: [associazione@volontaromagna.it](mailto:associazione@volontaromagna.it)