

Carta dei Servizi

Centro di Servizio
per il Volontariato
"il Melograno"





Indice

INFORMAZIONI

- La carta dei Servizi
- Il CdS "il Melograno"
- Dove e quando

I SERVIZI

- 10** PROMOZIONE
- 13** FORMAZIONE
- 16** CONSULENZA
- 20** COMUNICAZIONE ed INFORMAZIONE
- 23** RICERCA E PROGETTAZIONE
- 25** LOGISTICA



Perché una Carta dei servizi

Nell'intento di rendere più agevole per gli utenti l'accesso ai principali servizi di formazione, informazione, consulenza, promozione, progettazione e ricerca, logistica, in cui si concretizza la sua attività istituzionale, a dieci anni dalla sua costituzione, il Centro di Servizio per il Volontariato "il Melograno" redige la sua prima "Carta dei Servizi".

La pubblicazione è parte di un progetto più generale volto a rendere più efficienti ed efficaci le procedure di lavoro, più facilmente accessibili i servizi offerti, più condiviso il piano delle attività.

La Carta vuol essere una guida operativa che evidenzia i canali di accesso ai servizi, individuati per aree di riferimento, la categoria di utenti cui sono rivolti, gli obiettivi e gli standard di qualità garantiti.

Fotografando la situazione al dicembre 2008, include servizi in via di implementazione, volti a rendere l'offerta sempre più diretta alle specificità delle singole associazioni, alle loro esigenze, alle loro aspettative di crescita.

La sua diffusione è accompagnata dall'auspicio che essa giovi a favorire il lavoro sinergico con le associazioni di volontariato rendendolo più snello ed efficace nell'interesse dei destinatari ultimi dei loro servizi.

Il Presidente del CdS "il Melograno"
Antonio Mastantuono



I SERVIZI

I DESTINATARI DEI SERVIZI

Il CdS "il Melograno" eroga i propri servizi in modo gratuito a tutte le OdV ed ai volontari presenti sul territorio del Basso Molise. Possono quindi accedere ad essi:

- le OdV iscritte al registro del volontariato della Regione Molise di cui alla L.266/91 e alla L.R. 10/07;
- le OdV non iscritte al registro regionale, ma che posseggano i requisiti per accedervi;
- i volontari e/o aspiranti volontari che intendano avviare attività di volontariato.

Alcuni servizi offerti dal CdS "il Melograno", in quanto rivolti alla cittadinanza in generale, sono fruibili anche da Enti pubblici, studenti e cittadini comunque interessati.



I SERVIZI

COME NASCONO I SERVIZI

La programmazione annuale dei servizi del CdS è delineata nel "Programma delle attività" - elaborato in adempimento dei compiti istituzionali ed a seguito della rilevazione delle esigenze manifestate dalle Odv - inviato al Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato del Molise.

La progettazione esecutiva, annuale, viene aggiornata in fasi semestrali attraverso il monitoraggio e la valutazione delle attività svolte, la ridefinizione dei bisogni e l'eventuale adeguamento della programmazione.

Il Programma, precisato in apposite schede, definisce ogni singola attività del CdS, indicandone i risultati attesi, i tempi di realizzazione, le risorse umane ed economiche destinate.



I SERVIZI

TIPOLOGIE DEI SERVIZI

I servizi possono essere classificati come:

- servizi istituzionali: si tratta dei servizi attraverso i quali si concretizzano i compiti di promozione, formazione, consulenza, comunicazione/informazione, ricerca e progettazione messi a disposizione delle OdV;
- servizi di supporto e sviluppo: accanto alla promozione di reti di OdV sul territorio e della loro capacità di progettazione sociale, con questi servizi si mira a promuovere, mediante il sostegno di specifici progetti, la sperimentazione di nuove iniziative di volontariato, in risposta ai bisogni individuati sul territorio.

ARTICOLAZIONE DEI SERVIZI

Le Aree:

PROMOZIONE

FORMAZIONE

CONSULENZA

COMUNICAZIONE ED INFORMAZIONE

RICERCA E PROGETTAZIONE

LOGISTICA



I SERVIZI

CONTATTI

Le informazioni generali sui servizi sono reperibili:

- consultando il sito internet www.cdsilmelograno.it e seguendo le istruzioni in esso contenute per richiedere eventuali consulenze o informazioni specifiche;
- rivolgendosi allo sportello di sede in Larino, P.zza dei Frentani, 25 e a quello decentrato, in Termoli, Via del Molinello, 40.
- contattando telefonicamente al numero verde 800035192 la segreteria di sede, dal lunedì al sabato dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 16.00 alle 19.30; e quella di sportello decentrato al numero 0875/704951, il mercoledì e venerdì dalle 16.00 alle 19.00;
- richiedendo informazioni per e-mail all'indirizzo melogranolarino@tin.it;
- richiedendo informazioni via fax al numero di sede 0874/824519, o a quello dello sportello decentrato 0875/705167.



PROMOZIONE

L'area Promozione ha come obiettivo la crescita del volontariato, diffondendone la conoscenza tra i cittadini e avvicinandolo alle Istituzioni.

Sostiene le iniziative delle OdV, singole ed in rete tra loro e/o con Enti locali ed Istituzioni pubbliche o private; favorisce l'incontro tra i cittadini, gli Enti del territorio ed in generale tutte le strutture - scuole, università, parrocchie, realtà di Terzo Settore, centri di orientamento - che si occupano di volontariato, per consentire la creazione di condizioni ottimali per la nascita, crescita e sviluppo delle OdV.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il CdS svolge attività di promozione del volontariato attraverso:

- riflessioni culturali sulle motivazioni ed i valori che ne ispirano l'azione, sulle tematiche attinenti al sociale, sui principali eventi che interessano il mondo del no profit ed in genere la situazione sociale del territorio di riferimento;
- la conoscenza e l'interscambio con altre realtà di volontariato nazionali ed europee;
- il sostegno alla partecipazione di volontari ad eventi di interesse locale e nazionale;
- il progetto "comunicare per crescere", volto a qualificare il rapporto tra OdV, mondo del sociale e *media*;
- i Progetti 'Alternanza Scuola/Volontariato' e 'Solidarietà nella Scuola';
- la annuale 'Volontarifesta - Festa del Volontariato del Basso Molise' che permette alle OdV di promuovere le proprie attività attraverso spazi espositivi, aperti al pubblico, appositamente attrezzati. Durante l'evento vengono inoltre organizzati seminari tematici e momenti ludico-ricreativi. Le informazioni sull'evento, compresa un'ampia galleria di immagini, sono rintracciabili sul sito www.cdsilmelograno.it



BANDO DI IDEE PER LA PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO

Sono progetti di promozione quelli ideati, progettati, organizzati direttamente dalle OdV del Basso Molise ed amministrati economicamente dal CdS.

Possono presentare progetti di promozione, secondo le modalità descritte nel "Bando di Idee per la Promozione del volontariato", le OdV del Basso Molise che siano:

- iscritte al registro del volontariato della Regione Molise di cui alla L.266/91 e alla L.R. 10/07;
- non iscritte al registro regionale, ma che posseggano i requisiti per accedervi;

Il bando è annuale e pubblicato nei primi mesi dell'anno;

Il bando viene inviato per e mail e per posta a tutte le OdV del Basso Molise presenti nella banca dati del CdS.

Il bando e la modulistica relativa sono disponibili anche sul sito www.cdsilmelograno.it

Dell'avvenuta approvazione dei Progetti è data comunicazione formale da parte del CdS, che provvede anche alla loro pubblicizzazione

In apposita convenzione, sottoscritta da OdV e CdS, sono regolamentate le modalità di gestione.



BANDO PER LA FORNITURA DI SERVIZI TIPOGRAFICI

Attraverso il bando, il CdS finanzia la stampa di materiale tipografico - volantini, inviti, brochure, manifesti, ecc. - di cui le OdV abbiano bisogno per pubblicizzare le proprie attività.

Il bando, emesso ad inizio dell'anno, fornisce i servizi sino ad esaurimento dei fondi stanziati.

Possano presentare la richiesta secondo le modalità descritte nel "Bando di Idee per la Promozione del volontariato", le OdV del Basso Molise che siano:

- iscritte al registro del volontariato della Regione Molise di cui alla L.266/91 e alla L.R. 10/07;
- non iscritte al registro regionale, ma che posseggano i requisiti per accedervi;

Il bando viene inviato per e mail e per posta a tutte le OdV del Basso Molise presenti nella banca dati del CdS.

Il bando e la modulistica relativa sono disponibili anche sul sito www.cdsilmelograno.it

Le OdV, presentata la domanda secondo i criteri definiti nel bando, ricevono l'autorizzazione alla stampa che il CdS stesso commissiona ad aziende tipografiche convenzionate presso le quali le OdV ritireranno il materiale che le riguarda.

GLI SPORTELLI PER IL VOLONTARIATO

L'attività di orientamento al volontariato viene realizzata raccogliendo, attraverso gli sportelli, di sede e decentrato, le richieste di persone che ricercano OdV per svolgere attività di volontariato e di OdV che ricercano volontari. A seguito di adeguata valutazione, si mira a realizzare il miglior inserimento possibile, tenendo conto delle ragioni della richiesta, delle attitudini, delle esperienze sia personali che professionali.

Lo Sportello crea anche il contatto tra persone che ricercano OdV per interventi su situazioni problematiche e l'OdV che può intervenire in aiuto.



FORMAZIONE

Nella convinzione che - senza adeguata formazione motivazionale nonché tecnico-professionale di quanti impegnano gratuitamente se stessi e il proprio tempo in risposta ai bisogni emergenti - il volontariato snaturi se stesso, il CdS "il Melograno" attribuisce alla formazione un ruolo essenziale tra i suoi compiti istituzionali. Destina, pertanto, ad essa risorse ed impegno costanti, cercando di coinvolgere quanto più possibile le OdV in tale scelta strategica.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

La finalità formativa è perseguita attraverso ogni possibile strumento - seminari, convegni, corsi di formazione, stages - utile ad incrementare conoscenze e competenze. Prevalentemente, tuttavia, lo scopo è perseguito attraverso i corsi di formazione.

Questi sono programmati in base alla rilevazione dei bisogni formativi, alle richieste delle Odv ed alle loro proposte, organizzandoli direttamente o sostenendoli, se organizzati dalle OdV stesse.

La realizzazione dei progetti di formazione passa attraverso:

- rilevazione dei bisogni formativi
- ideazione del percorso
- divulgazione
- realizzazione
- gestione



CORSI DI FORMAZIONE ORGANIZZATI DIRETTAMENTE DAL CDS

I percorsi formativi di carattere generale, che il CdS progetta e realizza, sono indirizzati a tutte le OdV. Quelli di natura più specialistica sono, in genere, indirizzati alle OdV interessate a quella specifica area. I corsi prevedono una fase di formazione in aula ed, eventualmente, sperimentazione pratica.

Possono partecipare tutti i volontari delle OdV del Basso Molise che siano:

- iscritte al registro del volontariato della Regione Molise di cui alla L.266/91 e alla L.R. 10/07;
- non iscritte al registro regionale, ma che posseggano i requisiti per accedervi;
- gli aspiranti volontari che non facciano ancora parte di OdV;

compilando la domanda di iscrizione allegata al programma dei corsi o reperibile sul sito www.cdsilmelograno.it

I corsi di formazione si svolgono durante ogni annualità secondo tempistiche indicate nel materiale promozionale inviato per e mail e per posta a tutte le OdV del Basso Molise presenti nella banca dati del CdS. Sono inoltre pubblicati sul sito.



BANDO PROGETTI DI FORMAZIONE

I progetti di formazione possono essere ideati, progettati, organizzati direttamente dalle OdV ed amministrati economicamente dal CdS.

Possono presentare progetti di formazione, secondo le modalità descritte nel "Bando Progetti di Formazione", tutte le OdV del Basso Molise che siano:

- iscritte al registro del volontariato della Regione Molise di cui alla L.266/91 e alla L.R. 10/07;
- non iscritte al registro regionale, ma che posseggano i requisiti per accedervi;

Il bando è annuale e viene pubblicato nei primi mesi dell'anno.

Viene inviato per e mail e per posta a tutte le OdV del Basso Molise presenti nella banca dati del CdS.

Il bando e la modulistica relativa sono disponibili anche sul sito www.cdsilmelograno.it

Dell'avvenuta approvazione dei Progetti è data comunicazione formale da parte del CdS, che provvede anche alla loro pubblicizzazione

In apposita convenzione, sottoscritta da OdV e CdS, sono regolamentate le modalità di gestione.



CONSULENZA

Il servizio, erogato direttamente agli sportelli per semplici quesiti di carattere generale, è fornito su appuntamento attraverso consulenze specifiche per i vari ambiti, ad opera di professionisti convenzionati col CdS, su tematiche specialistiche.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Raggruppate per aree tematiche, e articolate in consulenze di carattere generale e consulenze specialistiche mono o pluritematiche, sono affidate ai relativi consulenti.

Seminari e convegni su temi specialistici, su novità giuridico-fiscali-amministrative, vengono organizzati periodicamente.

È costantemente attivo il servizio di consulenza per l'iscrizione al registro generale delle OdV.

Le consulenze possono essere richieste per porre quesiti, ottenere informazioni e supporto riguardo ai diversi ambiti di servizi offerti dal CdS:

- tramite gli Sportelli;
- contattando telefonicamente le segreterie di sede e di sportello decentrato negli orari di apertura degli stessi;
- tramite e-mail.



CONSULENZE OFFERTE

Consulenza Amministrativa, Contabile e Fiscale in materia di:

- iscrizione ai registri;
- comunicazioni e dichiarazioni obbligatorie;
- tenuta documenti e scritture contabili;
- assoggettabilità delle attività delle OdV alla normativa ed alla imponibilità fiscale e alla fiscalità locale;
- gestione contabile;
- agevolazioni fiscali;
- redazione del bilancio.

Consulenza del Lavoro

in materia di:

- gestione amministrativa dei rapporti di lavoro;
- gestione del personale, dei collaboratori e dei volontari;
- rapporti con l'Ispettorato del Lavoro e Istituti previdenziali.

Consulenza Legale

in materia di:

- autonomia patrimoniale e personalità giuridica;
- sede e rappresentante legale;
- organi societari;
- normativa di riferimento;
- normativa su aspetti gestionali ordinari (responsabilità personali e patrimoniali del legale rappresentante, privacy, assicurazioni);
- problematiche legali connesse a costituzione, trasformazione e scioglimento delle OdV;
- problematiche legali connesse a rapporti con terzi, partecipazione a gare d'appalto, modalità di convenzioni con Enti, contenziosi;
- contrattualistica.



Consulenza su Progetti finanziabili da Enti Pubblici o dall'Unione Europea

attraverso:

- informazioni su bandi di gara ed avvisi pubblici per la realizzazione di progetti ed attività;
- analisi del territorio;
- sostegno nella redazione di progetti;
- affiancamento nella gestione amministrativa degli stessi.

Consulenza su Organizzazione, Gestione, Sviluppo e Consolidamento delle OdV

in materia di:

- ottimizzazione delle risorse umane ed economiche e nella gestione organizzativa, logistica e dei servizi;
- costituzione di nuove OdV;
- assetto istituzionale delle OdV (statuto, regolamento, organi di controllo, organi societari);
- adeguamento alla normativa in vigore o a mutate esigenze organizzative delle OdV.



Consulenza Specialistica Servizio Civile

in materia di:

- informazioni su leggi e normative vigenti in materia di servizio civile volontario e supporto nella compilazione della modulistica;
- supporto nella stesura e gestione operativa dei progetti.

Consulenza Specialistica Immagine Istituzionale e Grafica

in materia di:

- aiuto nella progettazione della comunicazione e della promozione di attività ed eventi organizzati dalle OdV finanziati in maniera autonoma o dai bandi del CdS;
- educazione ad una maggiore autonomia nella gestione dei meccanismi della comunicazione.

ACCESSO AI SERVIZI DI CONSULENZA

Possono accedere ai servizi di consulenza:

- tutte le OdV del Basso Molise;
- aspiranti volontari o persone che vogliono costituire una OdV;
- Enti o soggetti interessati alle attività di volontariato.



COMUNICAZIONE ed INFORMAZIONE

Attraverso questo servizio, il CdS mette a disposizione delle OdV notizie ed informazioni attinenti al volontariato ed all'area del sociale in genere, che possono essere di loro interesse pratico o culturale; comunica e rende fruibili servizi, azioni, scelte, eventi messi in atto nell'adempimento dei propri compiti; informa su ogni notizia relativa alla vita delle OdV di cui venga a conoscenza, favorendone la diffusione presso gli Enti e presso la società civile. La particolare attenzione riservata a questa area è frutto anche della scelta strategica di aiutare il mondo del sociale ed i mezzi di comunicazione a migliorare la qualità del loro rapporto.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio è realizzato grazie all'uso di strumenti informativi diversi messi a disposizione delle OdV quali: la rivista mensile "Il ponte", che ospita pagine riservate al CdS; la rivista trimestrale Volontariato News Molise, strumento di collegamento tra i tre Centri di Servizio del Molise; il sito www.cdsilmelograno.it, la collana editoriale "I quaderni de «Il Melograno»", la rassegna stampa e l'ufficio stampa.

Dal 2007, il CdS, in collaborazione con l'Agenzia Redattore Sociale, l'Università del Molise, l'Ordine dei Giornalisti del Molise, è impegnata, attraverso seminari con cadenza annuale, in un percorso di lettura e riflessione sulla qualità della comunicazione del sociale, con l'intento di promuovere una migliore capacità delle OdV di narrare se stesse e dei media di raccontarle.



LA COLLANA "I QUADERNI DE «IL MELOGRANO»"

La collana "I quaderni de «il Melograno»" nasce come raccolta di documenti, testimonianze, riflessioni che il CdS produce nell'adempimento dei suoi compiti istituzionali e come contributo alla diffusione della cultura della solidarietà e del volontariato.

Notizie più dettagliate sul sito www.cdsilmelograno.it.

CONVEGNI

La scelta strategica del CdS di curare - attraverso convegni e seminari su temi riguardanti la cultura del sociale - la crescita culturale del volontariato, promuovendone al tempo stesso la diffusione, trova in una accurata comunicazione degli stessi (attraverso inviti, locandine, pubblicità, comunicati stampa, articoli giornalistici...) uno strumento idoneo ed efficace.



SITO WEB: "www.cdsilmelograno.it"

Progettato per fornire informazioni e servizi alle OdV ed ai cittadini, il sito permette di conoscere identità e missione del CdS, di avere una visione generale delle attività, di accedere ad informazioni specifiche sui servizi, su bandi e progetti, su eventi riguardanti il CdS e le OdV; di scaricare materiali informativi e modulistica.

Il sito contiene informazioni e links utili alle OdV.

UFFICIO STAMPA

L'ufficio stampa ha il compito di redigere comunicati stampa e intrattenere rapporti professionali costanti con i giornalisti e le testate che si occupano di informazione sociale. Produce una rassegna stampa locale, fornisce e mantiene i contatti con tutti gli organi di comunicazione per conto del CdS e delle OdV che lo richiedono.



RICERCA e PROGETTAZIONE

La necessità di garantire risposte aderenti ai bisogni rilevati sul territorio, impone che la loro progettazione sia preceduta dal lavoro di indagine e di analisi dei bisogni stessi. Non sempre le OdV appaiono pienamente consapevoli di questa esigenza, non sempre, forse, sono in grado di farlo adeguatamente. Consapevole di ciò, il CdS si impegna a porre a supporto del lavoro delle Odv un costante monitoraggio del territorio, frutto di ricerche ed indagini di natura sociale, capaci di fornire in ogni momento il polso della situazione e di consentire un giudizio appropriato sulle scelte progettuali delle OdV stesse, in vista di interventi mirati ed efficaci. Allo stesso modo sottopone a periodico monitoraggio le Odv di sua competenza per valutarne esigenze, positività, criticità e predisporre opportune azioni di sostegno.

BANCA DATI

Attualmente nella banca dati del CdS sono presenti, con riferimento ad una popolazione di circa 110.000 abitanti, n. 44 associazioni iscritte al registro regionale del volontariato e n. 58 non iscritte. Identità, mission, riferimenti, lavoro sul campo delle stesse sono raccolti nella pubblicazione «Il "chi è?" delle associazioni di volontariato del Basso Molise» pubblicato nel volume n. 9 della Collana "i quaderni de «il Melograno»".



PROGETTAZIONE SOCIALE E VOLONTARIATO

A seguito delle indicazioni del Comitato di Gestione del Fondo speciale per il Volontariato del Molise, il CdS ha preso a predisporre bandi relativi ad interventi di Progettazione sociale, secondo i dettami della "Circolare Turco" del 22 dicembre 2000. Tale indirizzo ministeriale prevede la possibilità per i CdS di mettere a disposizione delle OdV per progetti su bando le eventuali somme residue rispetto all'adempimento dei compiti istituzionali di consulenza, formazione, promozione, comunicazione/informazione.

Il bando viene inviato per e-mail e per posta a tutte le OdV del Basso Molise presenti nella banca dati del CdS.

Il bando e la modulistica relativa sono disponibili anche sul sito www.cdsilmelograno.it

BIBLIOTECA

La biblioteca del CdS contiene un considerevole numero di volumi relativi alla cultura della solidarietà e del volontariato, raccolti nel corso degli ultimi trenta anni, da quando cioè il volontariato contemporaneo è venuto ad esistenza. Notevole il loro interesse scientifico per essere stati scelti come strumenti di riflessione ed approfondimento culturale sulle tematiche sociali in genere e sul volontariato in particolare.



LOGISTICA

Per favorire lo svolgimento delle attività delle OdV e dei volontari che in esse operano, il CdS mette a disposizione gratuitamente alcune strumentazioni e spazi della propria sede e degli sportelli operativi, consentendone anche il prestito in comodato d'uso.

Possono fare uso di tali servizi tutte le OdV del Basso Molise che siano:

- iscritte al registro del volontariato della Regione Molise di cui alla L. 266/91 e alla L.R. 10/2007;
- non iscritte al registro regionale, ma che posseggano i requisiti per accedervi.

Il materiale a disposizione è aggiornato costantemente in funzione di specifiche e motivate richieste delle OdV.



ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Le OdV di pertinenza del CdS possono fare richiesta di:

- sala per attività di segreteria, con capienza di 10 persone, in cui sono disponibili:
computer, collegamento internet, telefono/fax, sia presso sede che presso sportello decentrato;
- sale riunioni: con capienza 90 persone presso sede e con capienza 20 persone presso sportello decentrato;
- fotocopiatore;
- taglierina;

In comodato d'uso le OdV possono richiedere previa prenotazione:

- pc portatile;
- videoproiettore;
- lavagna luminosa;
- lavagna a fogli mobili;
- strutture mobili per manifestazioni pubbliche all'aperto.

Le richieste di prenotazione possono essere effettuate:

- presso gli sportelli;
- contattando telefonicamente le segreterie di sede centrale o di sportello decentrato;
- inviando un' e-mail a melogranolarino@tin.it



Centro di Servizio
per il Volontariato
"il Melograno"

Larino
Largo Pretorio, snc

sportello Termoli
via del Molinello, 40