

I PRINCIPI GENERALI ADOTTATI DAL CSV FVG PER LA PROGETTAZIONE E L'EROGAZIONE DEI PROPRI SERVIZI – art. 63, c. 3 del CTS

In riferimento all'erogazione dei servizi si illustrano di seguito **le modalità e le azioni con cui il CSV FVG intende dare risposta ai principi** previsti dal CTS:

a. Principio di qualità

Cosa prevede

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

Come il CSV FVG attua il principio

La qualità è perseguita e garantita attraverso:

- la **formazione continua** del personale e dei collaboratori preposti alla progettazione e all'erogazione dei servizi (anche attraverso sessioni di auto e mutuo apprendimento) [v. Scheda Supporto Generale]
- la valorizzazione e la responsabilizzazione del personale attraverso un mix di “**management by objectives**” (gestione che si basa sui risultati raggiunti a fronte di obiettivi prefissati) e “**management by meaning**” (gestione che garantisce la coerenza del sistema, la durabilità e la mobilitazione delle persone)
- il **monitoraggio della qualità** percepita e dei feedback da parte dell'utenza [v. Progetto Feedback]
- la **verifica continua, in situazione, delle competenze** di collaboratori e consulenti esterni preposti all'erogazione dei servizi [v. Scheda Consulenze Specialistiche]
- il lavoro di **aggiornamento e allineamento svolto con tutti gli stakeholder** (CSV italiani, CSVnet, professionisti ordinistici, partner erogativi, fornitori, ecc.) per la qualificazione e il miglioramento continuo dei servizi progettati ed erogati [v. Servizi in rete e Scheda Promozione del Volontariato]
- il **co-design sistematico dei servizi e dei progetti** coinvolgendo - ex ante e a tutti i livelli - tutti i soggetti che sono impattati dal servizio/progetto (es. destinatari, colleghi, partner esterni, servizi interni, ecc.)

b. Principio di economicità

Cosa prevede

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

Come il CSV FVG attua il principio

L'economicità è perseguita e garantita attraverso:

- procedure sistematiche di **comparazione delle offerte** di fornitori e di servizi esterni (es. acquisizione di n. 3 preventivi per prestazioni o servizi equivalenti) e/o di verifica di congruità delle stesse (nel caso di commesse o incarichi affidati a fornitori o professionisti consolidati del CSV FVG) [v. Scheda Supporto Generale]
- l'**azzeramento dei costi di riproduzione** attraverso la **digitalizzazione “in house” delle procedure erogative** di alcuni servizi standardizzabili e riconfigurabili in diagrammi di flusso, fruibili in modalità self-service e/o in forma di questionari di self-assessment (es.

- check-up privacy, check-up sicurezza, aggiornamento dati anagrafici e collegamenti tra anagrafiche, ecc.) [v. Scheda Sistema Informativo Integrato]
- la **condivisione, con altri CSV d'Italia, delle risorse formative** per lo scambio di seminari e corsi che, a parità di costi, consentono di moltiplicare reciprocamente le opportunità e l'offerta di servizi a favore di volontari ed enti (v. anche "Principio di Integrazione") [v. Scheda Offerta formativa condivisa]
 - la **condivisione con altri ETS del territorio regionale delle risorse materiali** (es. spazi e attrezzature) e immateriali (es. competenze ed esperienze) per lo scambio di servizi consulenziali e di supporto tecnico-logistico che, a parità di costi, consentono di valorizzare quanto già presente ma non utilizzato o sottoutilizzato [v. Scheda Promozione del Volontariato]
 - l'adozione di **prassi ibride di lavoro e gestione dei team** alternando **attività in presenza e attività a distanza** (riduzione degli spostamenti con riduzione di impatto ambientale ed economico, smart working con aumento della qualità della vita dei dipendenti)
 - l'adozione di **modalità ibride di fruizione/erogazione dei servizi all'utenza** alternando **attività in presenza e attività a distanza** (riduzione degli spostamenti con riduzione di impatto ambientale ed economico)
 - **adesione al pacchetto di contratti nazionali di sistema proposti da CSVnet** per valutare e opzionare le migliori condizioni di fruizione per le forniture nuove e tradizionali (a beneficio del CSV FVG e/o della stessa utenza) di: telefonia (fissa e mobile), prodotti e materiali informatici (software e hardware), servizi digitali (SPID, PEC, Firma Digitale), stampanti, prodotti per l'ufficio, prodotti per la comunicazione, utenze per la gestione (energia, ecc.)

c. Principio di territorialità e di prossimità

Cosa prevede

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 da ridurre il più possibile la distanza tra fornitori e destinatari, anche grazie all'uso di tecnologie della comunicazione

Come il CSV FVG attua il principio

Il principio è applicato e attuato attraverso:

- la valorizzazione della dimensione locale territoriale attraverso la configurazione dei servizi di **Animazione Territoriale su n. 18 territori intercomunali della regione** (ambiti distrettuali) [v. Scheda Animazione Territoriale]
- l'attivazione di **collaborazioni e connessioni di rete** (tra ETS e tra ETS e altri soggetti) a livello territoriale d'ambito [v. Scheda Animazione Territoriale]
- la progettazione e la **realizzazione di servizi condivisi** (es. formativi e consulenziali) **portati direttamente sui territori** (anche utilizzando sedi e spazi concessi da soggetti terzi) [v. Schede Animazione Territoriale e Consulenze specialistiche]
- la **presenza diffusa di sedi del CSV FVG**, anche in collaborazione con soggetti esterni e con i Coordinamenti Territoriali d'Ambito
- il supporto sistematico e la facilitazione all'**accesso ai servizi garantiti dal Sistema Informativo Integrato attraverso l'Area Riservata MyCSV** messa gratuitamente a disposizione di ogni utente (v. anche "principio di universalità, non discriminazione e pari opportunità") [v. Scheda Sistema Informativo Integrato]
- l'avvio di **collaborazioni e progettualità con Enti Locali e Ambiti Distrettuali** per del territorio regionale [v. Schede Promozione del Volontariato e Animazione Territoriale]

d. Principio di universalità, non discriminazione e pari opportunità di accesso

Cosa prevede

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

Come il CSV FVG attua il principio

Il principio è applicato e perseguito attraverso:

- la possibilità di accedere ai servizi attraverso l'**integrazione di tutti i canali disponibili** (Area Riservata MyCSV, accoglienza telefonica, on-line e/o in presenza presso le sedi territoriali, sia su appuntamento sia ad accesso libero, presso i 18 ambiti territoriali della regione per tramite degli operatori del servizio di Animazione Territoriale) così da ottimizzare la copertura territoriale e la fruizione dei servizi anche dalle zone geograficamente più remote della regione
- **informazioni continuative, mirate, multicanale e multitarget** relative all'offerta dei servizi e alle relative modalità di accesso utilizzando tutti i canali e i "mezzi" gestiti dal CSV FVG (siti, social, Area Riservata MyCSV, sedi territoriali, newsletter, broadcast WhatsApp, Animazione Territoriale sui 18 ambiti, distribuzione Carta dei Servizi, ecc.) [v. Scheda Piano di informazione e comunicazione]
- l'adozione e l'**applicazione in forma concreta e misurabile di meccanismi di sharing economy** per moltiplicare l'offerta dei servizi disponibili, oltre a creare effetti "[coda lunga](#)" ovvero meccanismi per cui è possibile, grazie alla condivisione di risorse tra più soggetti, corrispondere anche a bisogni di nicchia espressi dall'utenza [v. Schede Promozione del Volontariato e Spazi e attrezzature]

e. Principio di integrazione

Cosa prevede

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.

Come il CSV FVG attua il principio

Il principio è applicato e perseguito attraverso:

- il perfezionamento, anche in chiave nazionale, di una proposta innovativa (gluo.org) che sta consentendo di integrare le risorse formative dei CSV aderenti e di ottimizzarne l'impiego al fine di accrescere esponenzialmente e diversificare l'offerta (a parità di costi); **gluo.org applica il paradigma e i meccanismi della sharing economy** (ovvero della condivisione delle risorse) **al sistema dei CSV italiani e alla stessa community rappresentata dal Terzo Settore della regione FVG**;
- ulteriore ampliamento e applicazione dei paradigmi legati alla sharing economy attraverso la **proposta "Servizi in rete"** che consente di integrare - rispetto ai servizi offerti dal CSV FVG e a quelli condivisi gratuitamente su gluo.org - altri **servizi accessibili a condizioni particolarmente vantaggiose** da parte di volontari ed ETS del FVG [v. Scheda Spazi e attrezzature]
- la valorizzazione dell'**intelligenza collettiva del "sistema dei CSV"** attraverso il confronto e la co-progettazione su tematiche complesse e nuove, come ad esempio, la trasformazione digitale, la co-programmazione/co-progettazione legate agli art. 55 e 56 del CTS, il lavoro con gli Ordini professionali; su questi fronti si sta procedendo in stretto raccordo con CSVnet e le progettualità nazionali
- la sperimentazione di **servizi e soluzioni che, per portata e complessità, richiedono l'adozione di strategie nazionali di progettazione e sviluppo**; ne è esempio, su tutti, la sperimentazione legata a VERIFICO il "Gestionale ETS" (avviata in FVG già a metà 2019) i cui risultati vanno a beneficio di tutto il sistema nazionale dei CSV e di tutti gli ETS di Italia;

gli sviluppi partecipativi del progetto 2023, cui il CSV FVG concorrerà attivamente, saranno realizzati in modo partecipativo [v. Scheda Strumenti digitali per il Terzo Settore]

- **l'integrazione informativa, a livello nazionale, tra tutti i CSV** (a partire, ad esempio, dalla creazione di un data base condiviso di anagrafiche e l'adozione di un unico Sistema Informativo o, quantomeno, l'implementazione di una piena interoperabilità tra gestionali, dati, modalità di erogazione e rendicontazione) che il CSV FVG proporrà, anche nel 2023, come pre-requisito ormai imprescindibile di un sistema a rete che voglia definirsi e considerarsi tale e che voglia corrispondere alla logica fondativa dello stesso RUNTS (v. anche Principio di pubblicità e trasparenza)

f. Principio di pubblicità e trasparenza

Cosa prevede

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

Come il CSV FVG attua il principio

Il principio è applicato e perseguito attraverso:

- configurazione e aggiornamento di una **sezione dedicata del sito istituzionale csvfvg.it** nella quale sono consultabili e scaricabili tutti i documenti relativi a governace, bilanci, programmi, regolamenti e servizi del CSV FVG [v. Scheda Piano di informazione e comunicazione]
- un sistema multicanale di **informazione e promozione dell'offerta di valore e dei servizi fruibili da parte di tutte le tipologie di utenza** (v. quanto descritto in relazione al Principio di universalità, non discriminazione e pari opportunità di accesso)
- la predisposizione, l'aggiornamento e la **diffusione di una Carta dei Servizi** confezionata in due formati, uno cartaceo (reperibile presso tutte le sedi del CSV FVG) e uno scaricabile dal sito csvfvg.it o inviabile attraverso i più diffusi strumenti di comunicazione (es. whatsapp)
- la **registrazione automatica di tutte le richieste di servizio dell'utenza e dei corrispondenti servizi ricevuti** (con cronologia storicizzata) direttamente all'interno dell'Area Riservata MyCSV della persona e dell'ente (per consultazione futura di tutti gli "esiti" delle erogazioni e ricostruzione diacronica della relazione di servizio utente-CSV FVG) [v. Scheda Sistema Informativo Integrato]