

# Servizi in Rete

## Creare valore condiviso per il volontariato del Friuli Venezia Giulia

### Regolamento

#### Articolo 1 - Scopo

1. L'Associazione CSV FVG ETS (Ente Gestore del Centro Servizi per il Volontariato della Regione Friuli Venezia Giulia), nella prospettiva di integrare la propria mission, espressa dall'articolo 63 c. 1 e c. 2 del D.Lgs 117/2017 e nel rispetto dei principi indicati al c. 3 dello stesso articolo, si propone figurativamente come **Agenzia di sviluppo del volontariato**, ovvero come nucleo attivo e dinamico di sostegno al volontariato e come snodo focale di connessioni, relazioni e collaborazioni con quanti, enti operanti in Friuli Venezia-Giulia, eroghino o possano fornire a volontari, associazioni e altri ETS del territorio, un solido contributo alla loro azione civica, solidaristica e di utilità sociale (ecosistema di servizi per il volontariato).
2. Il presente regolamento ha lo scopo di disciplinare le condizioni collaborative tra il CSV FVG e i soggetti privati, senza scopo di lucro o for-profit, che intendano concorrere a **creare valore condiviso per il volontariato, l'associazionismo, il Terzo Settore e l'intera comunità regionale** del Friuli Venezia Giulia, attraverso il concorso alla realizzazione di un **"ecosistema di servizi"** che preveda:

2.1 **l'accrescimento quantitativo e la diversificazione qualitativa dell'offerta aggregata di servizi resi disponibili** a volontari, associazioni ed Enti di Terzo Settore del Friuli Venezia Giulia

2.2 la definizione e l'applicazione di **condizioni di fruizione migliorative, agevolate e/o di vantaggio** (rispetto agli standard normalmente previsti) per i volontari, le associazioni e gli Enti di Terzo Settore del Friuli Venezia Giulia che accedono, per tramite del CSV FVG, ai servizi di cui al comma 2.1 del presente articolo

#### Articolo 2 - Definizioni

1. Ai fini del presente regolamento si intendono per:
  - **CSV FVG**: l'Associazione CSV FVG ETS è un Ente di Terzo Settore riconosciuto, costituito in forma di associazione di secondo livello e accreditato quale Ente Gestore del Centro Servizi per il Volontariato del Friuli Venezia Giulia (CSV FVG); opera al fine di organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo, per promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli Enti del Terzo settore, a norma dell'articolo 63 c. 1 del D.Lgs 117/2017;
  - **Utenti**: persone fisiche (cittadini attivi, aspiranti volontari e volontari ex art. 17 D.lgs 117/2017) e soggettività giuridiche senza scopo di lucro, Enti del Terzo Settore (ex art. 4, comma 1, D.Lgs 117/2017) o aspiranti tali del Friuli Venezia Giulia - registrati all'interno del Gestionale (Sistema Informativo Integrato) del CSV FVG - che fruiscono dei Servizi offerti dal CSV FVG nonché dai Partner, tramite l'intermediazione dello stesso CSV FVG e secondo i termini del presente regolamento e delle Convenzioni che ne scaturiscono.

- **Partner:** organizzazioni non profit, Enti del Terzo Settore, imprese e altre organizzazioni for profit che - alla luce del presente regolamento, sulla base di apposita Convenzione con il CSV FVG e tramite l'intermediazione dello stesso CSV FVG - erogano determinati Servizi agli Utenti
- **Servizi:** servizi, attività e prestazioni materiali e immateriali, offerti dai Partner in collaborazione con CSV FVG, di cui fruiscono gli Utenti (es. consulenze professionali, formazione, assistenza tecnica e gestionale, servizi fiscali, amministrativi, bancari, finanziari, logistici, di comunicazione, forniture d'ufficio e strumentali, ecc.)
- **Servizi in rete:** l'insieme aggregato dei Servizi che il CSV FVG, in collaborazione con tutti i Partner convenzionati, offre agli Utenti
- **Convenzione:** accordo di collaborazione formale tra il CSV FVG e il singolo Partner - sottoscritto sulla base e nei termini del presente regolamento - che definisce le finalità, la tipologia e il contenuto specifico dei Servizi offerti dal Partner nonché le condizioni migliorative e/o di vantaggio riservate agli Utenti che formulano e fanno pervenire le proprie richieste per tramite del CSV FVG

### Articolo 3 - Condizioni

1. Il CSV FVG connette risorse e servizi, da un lato, e bisogni degli Utenti, dall'altro, curando l'allineamento tra i servizi offerti e i bisogni e verificando che, a chi richiede i servizi tramite il CSV FVG, **siano riconosciute effettive condizioni migliorative, agevolate e/o di vantaggio in termini economici e/o quali-quantitativi rispetto alle condizioni** normalmente previste e applicate dal Partner alla propria utenza/clientela.
2. A tal proposito il CSV FVG promuove collaborazioni e partnership con tutti i soggetti privati che, attraverso l'offerta di Servizi qualificati, siano in grado di apportare un concreto beneficio al volontariato, all'associazionismo e al Terzo Settore del Friuli Venezia Giulia. I termini di offerta dei singoli Servizi, sono valutati nel rispetto di tale filosofia.

### Articolo 4 - Selezione dei Servizi e dei Partner

- Il CSV FVG si impegna a selezionare i Partner in base a criteri di compatibilità con gli scopi istituzionali del CSV FVG nonché con gli scopi del presente regolamento.
- I Servizi - selezionati sulla base dei bisogni di volontari, associazioni ed ETS - possono essere erogati indifferentemente da Partner senza scopo di lucro o for-profit
- Restano comunque gli Enti di Terzo Settore e le organizzazioni senza scopo di lucro i soggetti che il CSV FVG cerca di valorizzare elettivamente in qualità di "Partner", anche in un'ottica di **rafforzamento della community e della sostenibilità del Terzo Settore regionale**.
- L'elenco dei Partner convenzionati ed i relativi servizi offerti, con relative condizioni, saranno pubblicati sul sito web del CSV FVG, in modo da essere consultabili da tutti gli utenti interessati.
- Il CSV FVG, operando ad esclusivo beneficio dell'Utenza ed al fine di garantire la massima pluralità e di mantenere qualitativamente e quantitativamente vantaggiosa l'offerta di servizi per gli Utenti, è libero di:
  - stringere accordi di collaborazione con Partner diversi, anche aventi medesimi oggetti e finalità

- terminare la collaborazione con il Partner, a suo insindacabile giudizio e nei termini previsti da Convenzione

## Articolo 5 - Modalità

1. Il ruolo di “intermediazione” del CSV FVG si concreta nelle seguenti azioni:
  - analisi e aggiornamento continuo dei bisogni di volontari, associazioni ed ETS del Friuli Venezia Giulia al fine di:
    - individuare i possibili Servizi da attivare e i potenziali Partner da convenzionare
    - connettere e (ri)allineare, in modo continuo e dinamico, domanda ed offerta di Servizi
  - collaborazione con l’aspirante Partner o il Partner rispetto a:
    - individuazione e ottimizzazione dei Servizi da proporre all’Utenza
    - definizione e miglioramento continuo del design dei servizi e delle procedure erogative
  - promozione e informazione diffusa, rivolta ai potenziali Utenti, in riferimento all’offerta a loro destinata da parte del Partner (tipologia servizi proposti, condizioni di fruizione, vantaggi riservati agli Utenti che fanno richiesta per tramite del CSV FVG, ecc.);
  - ottimizzazione del matching tra i Servizi disponibili e le esigenze/aspettative rappresentate dagli Utenti (es. verifica bisogni effettivi, eventuale riformulazione delle richieste e orientamento personalizzato rispetto all’offerta di Servizi e alle condizioni di fruizione)
  - gestione informativa e monitoraggio sistematico del flusso delle richieste di Servizio formulate da parte degli Utenti e del loro inoltro al Partner
  - verifica periodica delle attività, in collaborazione con Utenti e Partner, al fine di valutare l’andamento dei Servizi e garantirne aggiornamento e miglioramento continuo
2. Il ruolo di “erogatore di Servizi” del Partner si concreta nelle seguenti azioni:
  - ottimizzazione, in collaborazione con il CSV FVG, dei contenuti e delle modalità erogative dei Servizi da offrire all’Utenza e oggetto di Convenzione
  - presa in carico e gestione delle “richieste di Servizio” dell’Utenza pervenute per tramite del CSV FVG
  - applicazione effettiva delle condizioni di vantaggio (rispetto alle condizioni standard di erogazione del Servizio), come previsto in Convenzione, a tutti gli Utenti che sottopongono le proprie “richieste di servizio” per tramite del CSV FVG
  - partecipazione a momenti di confronto con il CSV FVG per una valutazione circa l’andamento dei Servizi proposti e per considerare altri possibili bisogni/necessità emergenti (con eventuale aggiornamento, ottimizzazione e/o ampliamento dell’offerta di Servizi)
3. Le condizioni di accettazione e le modalità di erogazione dei servizi sono definite direttamente dalle parti interessate. Gli Utenti non saranno mai vincolati o condizionati nell’accettare le condizioni offerte loro nei termini del convenzionamento. Essi saranno liberi di scegliere soluzioni alternative a quelle proposte.
4. I Servizi offerti dai vari Partner saranno consultabili sul sito [www.csvfvg.it](http://www.csvfvg.it) e/o su altre eventuali piattaforme in uso (es. Area Riservata MyCSV, sito [www.gluo.org](http://www.gluo.org) gestito dall’Associazione Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato CSVnet, ecc.).

## **Articolo 6 – Servizi vietati e Partner non ammissibili**

Non potranno costituire oggetto di accordo i Servizi direttamente o indirettamente collegati o collegabili ad attività contrarie a norme imperative, all'ordine pubblico o al buon costume e comunque ritenute dal CSV FVG, a suo esclusivo ed insindacabile giudizio, non in linea con la propria mission e/o i valori del volontariato.

## **Articolo 7 – Responsabilità di CSV FVG**

1. Il CSV FVG non si assume alcuna responsabilità per l'eventuale inadempimento delle obbligazioni contrattuali assunte dalle parti (Utenti e Partner) in merito alla erogazione/fruizione dei Servizi oggetto di convenzione, né può garantire il sistematico accertamento delle condizioni migliorative effettivamente applicate dal singolo Partner ai singoli Servizi erogati all'Utente.
2. La procedura di fornitura e fruizione del Servizio avviene nel modo seguente:
  - l'Utente A, interessato al Servizio offerto dal Partner B, invia - per tramite delle piattaforme informatiche messe a disposizione dal CSV FVG o per tramite del CSV FVG - la relativa richiesta;
  - la richiesta di Servizio è raccolta e trattata dal CSV FVG che - previo eventuale approfondimento, riformulazione e/o completamento nei termini previsti da Convenzione - la inoltra al Partner interessato;
  - il Partner prende in carico la richiesta e, salvo diverse valutazioni e/o previa verifica secondo le proprie procedure, procede all'erogazione del Servizio, secondo le modalità e i tempi stabiliti dal Partner stesso e/o con gli Utenti e applicando le condizioni di vantaggio (per l'Utente) previste da Convenzione.
3. Le fasi dell'erogazione (da un lato) e di fruizione (dall'altro) del servizio non sono in alcun modo gestite da CSV FVG che, tecnicamente, si limita a trattare ed inoltrare la sola "richiesta di servizio". Nessun passaggio di denaro, pertanto, avviene sul sito del CSV FVG o per mezzo degli operatori CSV FVG.
4. Il Partner prestatore del Servizio è il solo responsabile, a qualunque titolo, nei confronti dell'Utente stesso o di terzi, anche per i danni e le sanzioni.
5. È piena responsabilità dell'Utente prendere visione delle condizioni e delle modalità di erogazione dei servizi offerti dai Partner, nonché l'accettazione ed il rispetto degli obblighi contrattuali derivanti dagli accordi stipulati con questi ultimi.

## **Articolo 8 - Spese e corrispettivi**

1. L'attività di intermediazione del CSV FVG tra Utenti e Partner convenzionati è del tutto gratuita, sia per l'Utente sia per il Partner. Il CSV FVG non riceve, pertanto, alcun corrispettivo da questa attività.

## **Articolo 9 - Durata del presente regolamento**

1. Il presente regolamento ha durata indeterminata e può essere modificato dal CSV FVG in qualsiasi momento, dandone opportuna comunicazione a tutte le parti interessate.