



Volontariato in Rete
Federazione provinciale Vicenza

Ente Gestore CSV di VI
*Centro di Servizio per il Volontariato
della provincia di Vicenza*

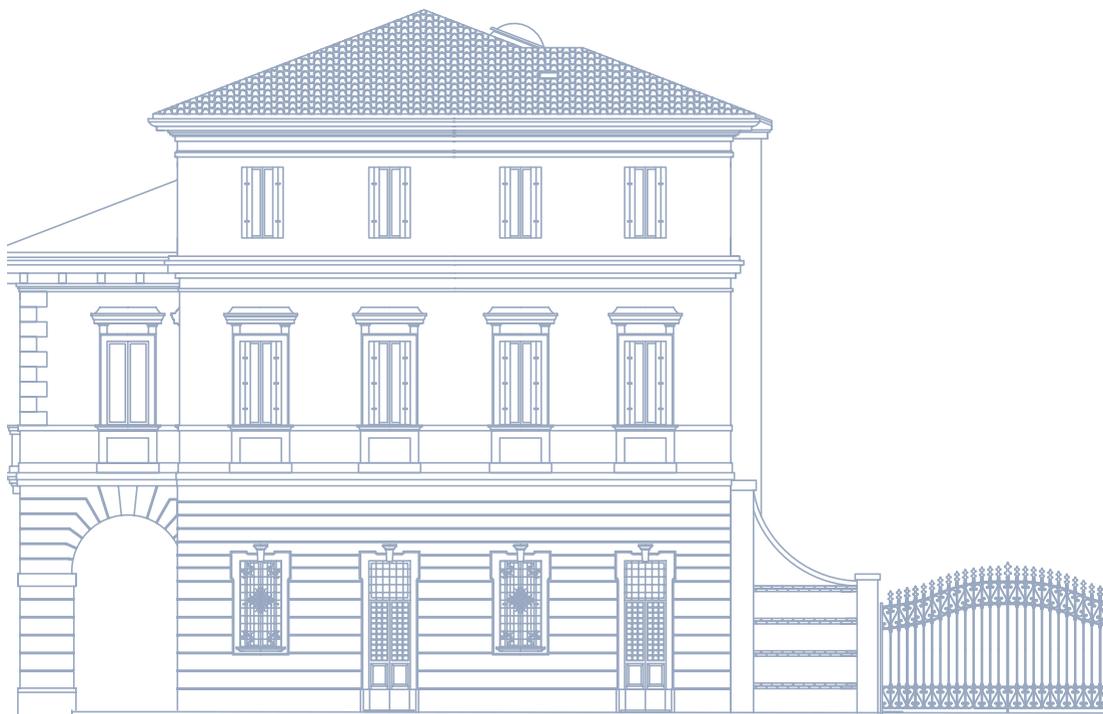


**Centro di Servizio per il Volontariato
della provincia di Vicenza**

Innovazione Rete Territorio
*La nostra idea per il terzo settore
Innovation Network Territory
Our idea for the third area*

Codice Etico e di Comportamento del CSV di Vicenza

EDIZIONE 2021



www.csv-vicenza.org

Volontariato in Rete
Federazione Provinciale di Vicenza
Ente Gestore CSV di VI
info@volontariatinrete.org
www.volontariatinrete.org

**Centro di Servizio per il Volontariato
della provincia di Vicenza**

Contrà Mure San Rocco 37/A
36100 Vicenza

Numero Verde 800 948298
(per tutte le numerazioni di rete fissa Nazionale)

Tel. 0444 235308

Fax. 0444 528488

info@csv-vicenza.org

volontariatinretevicenza@pec.csv-vicenza.it

www.csv-vicenza.org

ORARIO APERTURA AL PUBBLICO CSV DI VICENZA:

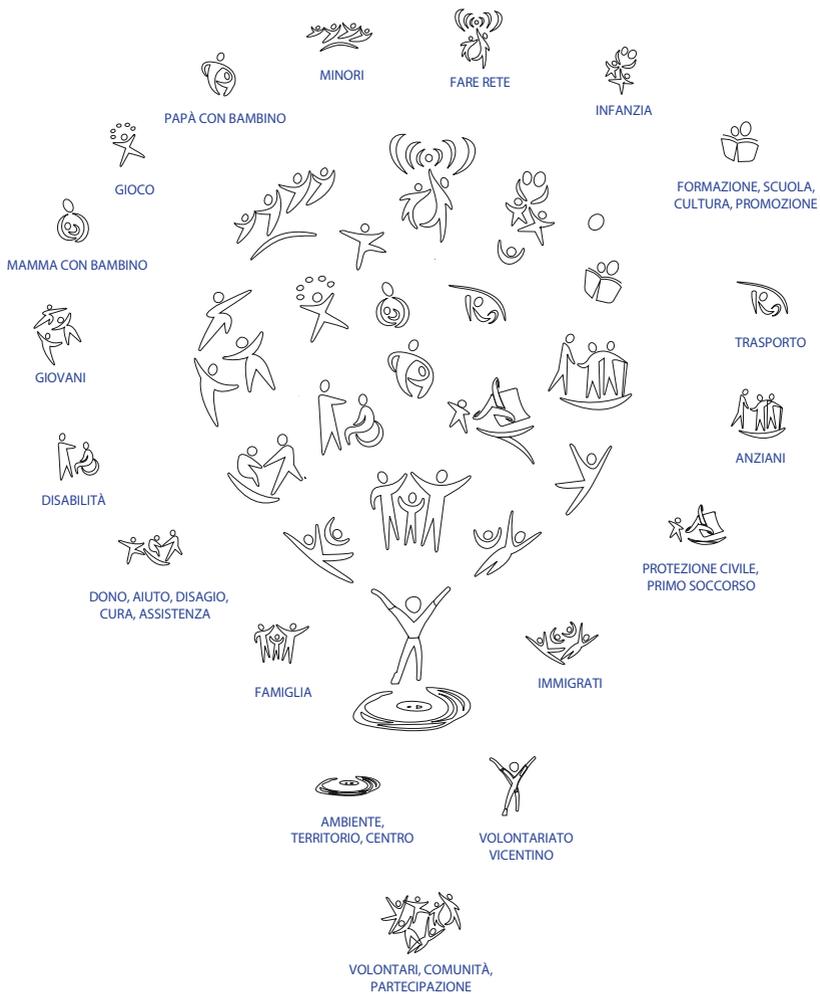
Lunedì	9.00 - 13.00	14.30 - 18.00
Martedì	9.00 - 13.00	14.30 - 18.00
Mercoledì	Chiuso al pubblico	Solo su appuntamento
Giovedì	9.00 - 13.00	14.30 - 19.00
Venerdì	9.00 - 13.00	Solo su appuntamento
Sabato	Solo su appuntamento	



Visita il sito del CSV di Vicenza
inquadrandolo il QR code



1. IL PROFILO DEL CSV	5
2. IDENTITÀ DI VOLONTARIATO IN RETE - FEDERAZIONE PROVINCIALE DI VICENZA	6
2.1 I Valori dell'Associazione Volontariato in Rete	7
3. IL CODICE ETICO PER IL CSV DI VICENZA	7
4. PRESENTAZIONE E FINALITÀ DEL CODICE ETICO	9
5. PRINCIPI GENERALI DEL CODICE ETICO	10
5.1 Trasparenza	10
5.2 Correttezza e onestà	11
5.3 Imparzialità	11
5.4 Prevenzione del conflitto di interessi	12
5.5 Corruzione e concussione	13
5.6 Riservatezza e tutela della <i>privacy</i>	13
5.7 Sicurezza sul lavoro e tutela dell'ambiente	14
5.8 Controllo, trasparenza contabile e pagamenti	15
5.9 Prevenzione del riciclaggio	16
5.10 Prevenzione dei reati informatici	17
5.11 Tutela della proprietà intellettuale	17
5.12 Tutela del patrimonio dell'Associazione	17
6. PRINCIPI GUIDA PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI DA PARTE DEL CSV	18
7. RAPPORTO CON I TERZI	19
7.1 Rapporti con i soci	19
7.2 Rapporto con gli utenti e fruitori dei servizi	22
7.3 Rapporto con i dipendenti, collaborazione e ambiente di lavoro	24
7.4 Rapporto con i fornitori e collaboratori esterni	27
7.5 Rapporto con le Istituzioni	28
7.6 Rapporto con organizzazioni politiche e sindacali	29
7.7 Rapporti con i <i>mass media</i>	29
7.8 Omaggi, atti di cortesia e donazioni	29
8. EFFICACIA DEL CODICE ETICO E MISURE DISCIPLINARI	30
9. DIFFUSIONE DEL CODICE E FORMAZIONE	31
10. VIGENZA DEL CODICE	31



1. IL PROFILO DEL CSV

I Centri di Servizio per il Volontariato (CSV) sono strutture istituite originariamente dalla Legge Nazionale n. 266/1991, recepita in Veneto tramite la Legge Regionale n. 40/1993, e poi confermate e disciplinate dal D.Lgs. n. 117/2017 (Codice del Terzo Settore) per sostenere e qualificare l'attività delle Associazioni e dei volontari.

I CSV, infatti, erogano gratuitamente un'ampia serie di servizi di cui possono usufruire sia le Organizzazioni di Volontariato iscritte ai registri regionali sia quelle non iscritte. Una delle principali finalità che i Centri si propongono è quella di diffondere la cultura della solidarietà sia appoggiando le iniziative proposte dalle Associazioni sia promuovendone di nuove. A tale proposito i CSV offrono consulenza e assistenza qualificata ma anche strumenti per la progettazione, l'avvio e la realizzazione delle attività più specifiche. I CSV, inoltre, per rendere l'azione del volontariato nel territorio più incisiva ed efficace, promuovono la qualificazione e l'incremento delle competenze dei volontari attraverso azioni formative mirate.

Un altro dei compiti che i CSV si assumono, infine, è effettuare un monitoraggio costante sul mondo del volontariato, offrendo informazioni, notizie, documentazioni e dati sulle attività locali e nazionali delle Organizzazioni.

Tutti i servizi erogati dai CSV sono strutturati sulla base delle quattro macro aree in cui è possibile suddividere il composito mondo del volontariato: la valorizzazione ed assistenza alla persona, il settore socio-sanitario, le attività di soccorso e protezione civile, le attività che sostengono la cultura e l'ambiente.

La Riforma del Terzo Settore, attraverso i decreti attuativi, in particolare il D.Lgs. 117/2017, ha aperto uno scenario ancora più ampio e articolato, che riguarda l'accreditamento dei Centri di Servizio per il Volontariato, il loro funzionamento e le funzioni e i compiti loro assegnati. Il sistema centralizzato prevede inoltre Organismi di Controllo sia a livello nazionale sia a livello territoriale. Inoltre l'art. 63, commi 1, 2 e 3, del D.Lgs. 117/2017 prevede in modo dettagliato le funzioni e i compiti dei Centri di Servizio per il Volontariato.

In provincia di Vicenza, *Volontariato in Rete Federazione Provinciale di Vicenza OdV* è stata iscritta al numero 42 dell'Elenco Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato. Il Consiglio di Amministrazione della Fondazione ONC, nella seduta del 30 marzo 2021, ai sensi dell'art. 101, comma 6, del D.Lgs. 117/17, in conformità alla Procedura di valutazione e accreditamento di cui alla delibera del 6 febbraio 2019, tenuto conto della valutazione motivata positiva dell'OTC Veneto del 14 dicembre 2020, ha deliberato all'unanimità l'accREDITAMENTO dell'Associazione *Volontariato in Rete Federazione Provinciale di Vicenza OdV* come Centro di Servizio per il Volontariato per l'ambito territoriale afferente alla provincia di Vicenza della Regione Veneto. L'accREDITAMENTO è divenuto efficace dal 15/04/2021.

2. IDENTITÀ DI VOLONTARIATO IN RETE - FEDERAZIONE PROVINCIALE DI VICENZA

L'Associazione Volontariato in Rete - Federazione Provinciale di Vicenza OdV è iscritta al Registro Regionale per il Volontariato, cod. VI0523, ed è già trasmigrata al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS); è in possesso del riconoscimento della Personalità Giuridica, Regione Veneto - N. 770 del 07/02/2015, nonché iscritta all'Albo degli Enti di Servizio Civile Universale, Sezione Regione Veneto SU 00289, ed è Agenzia Eurodesk dal 2018.

Un po' di storia: l'Associazione è nata da un gruppo di cinque Associazioni di Volontariato, operanti in diversi ambiti a favore del territorio e delle persone della provincia di Vicenza, e oggi conta 213 Associazioni che via via crescono e insieme si impegnano per tutelare gli interessi del volontariato vicentino, con spirito di servizio, di partecipazione e di condivisione, realizzando e concretizzando quanto concordato, nel rispetto della Carta dei Valori del Volontariato. Dalla sua costituzione si propone come Coordinamento delle Associazioni di Volontariato della provincia di Vicenza, impegnandosi a rappresentare un reale collegamento con le Istituzioni e la cittadinanza, tra mondo profit e non profit, promuovendo, sostenendo e realizzando direttamente numerose iniziative di Volontariato.

Volontariato in Rete crede che un impegno concreto verso la comunità significhi:

- ✓ **Avere a cuore** le politiche a favore della persona e del territorio;
- ✓ **Essere vicini** alle realtà più piccole, per favorire una rete di volontari e dare voce alle varie esigenze territoriali;
- ✓ **Far conoscere** ai giovani i valori che animano e accompagnano la scelta di essere volontari;
- ✓ **Valorizzare** l'impegno dei volontari nelle varie agenzie educative, in particolare nelle scuole, favorendo l'autopromozione delle Associazioni stesse;
- ✓ **Informare** e formare quanti con i volontari sono chiamati a sostenere i progetti di solidarietà che agiscono positivamente nella comunità (sostegno ad anziani e malati, attività per il tempo libero in particolare rivolte a persone con disabilità, valorizzazione e tutela del territorio e dell'ambiente, buone prassi in ambito sociale e comunitario, attività a favore delle popolazioni più bisognose grazie a iniziative promosse nel territorio, ecc.).

2.1 I Valori dell'Associazione Volontariato in Rete

Il comma 2.3 dell'art. 2 dello Statuto cita che l'Associazione persegue le seguenti finalità civiche, solidaristiche di utilità sociale:

- a) promuovere e difendere i diritti umani;
- b) promuovere la coscienza civica sui doveri della solidarietà nazionale ed internazionale;
- c) promuovere il volontariato inteso a ricercare e realizzare quanto occorre per un progetto di società che coinvolga tutti i cittadini;
- d) stimolare il processo di democratizzazione delle strutture pubbliche ed il loro corretto funzionamento anche al fine di evitare che il volontariato assuma ruoli di supplenza;
- e) contribuire allo sviluppo di una comunità pluralista nella quale le componenti sociali vedano riconosciuti dallo Stato e dai pubblici poteri autentici spazi di libertà d'azione;
- f) favorire la crescita culturale, il coordinamento dell'azione e l'efficacia operativa del volontariato;
- g) rappresentare a livello provinciale gli Enti del Terzo Settore aderenti.

3. IL CODICE ETICO PER IL CSV DI VICENZA

Non vi è dubbio che le sfide dello scenario odierno spingano in avanti l'orizzonte del CSV che si trova impegnato contemporaneamente a gestire l'ordinario ed efficientare l'operatività, ma allo stesso tempo anche a scoprire il nuovo e promuovere l'innovazione sociale.

Seguendo la propria *mission*, intesa come proposito evolutivo che fa tesoro degli *input* provenienti dal contesto sociale, il CSV presta molta attenzione all'ascolto della società nel definire il proprio agire e delineare il futuro. L'identità del CSV non può che essere definita in relazione all'ambiente che lo circonda. Il CSV progetta lo sviluppo anche attraverso *partnership* con le quali di volta in volta può condividere valori, obiettivi, strategie, risorse e *know-how*.

Il rapporto con i propri *stakeholder* porta il CSV a valorizzare la *mission* e la dimensione etica-valoriale attraverso la focalizzazione non solo dell'*output*, ma soprattutto dell'*outcome* che evidenzia con maggiore efficacia il valore sociale che si vuole generare.

In questo contesto il CSV ha elaborato diverse strategie comunicative che si concretizzano attraverso vari percorsi:

- la pubblicazione della Carta dei Servizi finalizzata a far conoscere a tutti gli *stakeholder* e alla cittadinanza i servizi offerti, i progetti promossi, le modalità di lavoro e di accesso nonché gli impegni e l'operatività dello stesso CSV;
- la pubblicazione del Bilancio Sociale finalizzata a presentare i risultati ottenuti

- in relazione alle risorse impiegate, il valore sociale prodotto, le responsabilità e la programmazione annuale deliberata ed approvata dalla base associativa;
- la gestione quotidiana dei contatti con gli *stakeholder* nell'ambito delle diverse attività istituzionali e delle azioni di co-programmazione e di co-progettazione in corso che implicano la collaborazione fattiva.

Questi primi tre percorsi si basano sulla assunzione di impegni e di responsabilità da parte del CSV ed evidenziano la *mission*, i valori e i principi che possono essere intesi come un sistema di parametri per la validazione delle scelte. In tal senso la dimensione etica e valoriale acquista una posizione centrale nel sistema di *governance* organizzativa.

Tale sistema tende all'equilibrio tra il garantire un risultato, dividendo i compiti e definendo lo spazio d'azione dei singoli operatori adeguatamente formati, e il creare le condizioni per lo sviluppo, valorizzando il potenziale delle risorse disponibili, grazie alla flessibilità e all'autonomia operativa vista come assunzione di responsabilità condivisa.

Inoltre, la pianificazione va di pari passo con il monitoraggio continuo. La logica lineare della pianificazione "tradizionale" viene sostituita dalla logica "circolare" dove grazie al monitoraggio dinamico obiettivi, azioni e risultati da raggiungere sono in continua ridefinizione. Gli operatori sono formati a percepire ogni cambiamento dell'ambiente circostante, interno ed esterno e ad adeguare il processo di lavoro. In tale contesto la *mission* del CSV rappresenta uno strumento indispensabile che funzioni da bussola non solo per indicare la meta a priori, ma anche per dare gli elementi utili a valutare di volta in volta le scelte operative.

Nel modello organizzativo del CSV la persona singola e i suoi comportamenti diventano centrali in quanto oltre le competenze tecniche, l'operato viene influenzato (a volte neanche poco) dalle percezioni dei singoli e dalle loro personalità che si considerano un elemento essenziale del comportamento organizzativo.

Vista l'importanza dei singoli comportamenti, la dimensione etico-valoriale per il CSV acquista una valenza particolare. Le persone sono consapevoli di tutto ciò che all'interno della nostra Associazione accade e sono membri attivi di una comunità di destino.

L'elaborazione di un Codice Etico si propone quindi come un quarto percorso che completa la strategia comunicativa. In particolare il presente Codice Etico vuole essere uno strumento attraverso il quale il CSV presenta agli *stakeholder* come la *mission* e i valori si trasformano nel concreto in un sistema di doveri e diritti di tutti, che guida l'operato e il comportamento di tutti i soggetti interessati e coinvolti.

Una guida, quindi, che si basa più sull'etica delle virtù che non in un'etica di stampo contrattualista. Il CSV propone un Codice che non mira ad un'azione preventiva e sanzionatoria per garantire che i comportamenti organizzativi siano conformi ad un modello comportamentale stabilito a priori quanto ad un'azione di (auto) regolazione dei rapporti e dei comportamenti, affinché siano raggiunti gli obiettivi istituzionali operativi e valoriali.

4. PRESENTAZIONE E FINALITÀ DEL CODICE ETICO

Per le ragioni sopraesposte, il CSV di Vicenza ha optato per la creazione del presente Codice Etico la cui finalità è quella di indicare con chiarezza i valori, i principi e le regole di comportamento e di condividerli al tempo stesso con i propri collaboratori. In tal senso il CSV intende coinvolgerli nella realizzazione degli obiettivi che si pone e di renderli partecipi di tutte le attività messe in atto.

Gli stessi valori verranno comunicati a tutti gli altri interlocutori (fornitori, utenti, ecc.).

L'obiettivo è, infatti, quello di costruire una realtà orientata al rispetto di valori etici e comportamentali proprio perché si ritiene che il successo del CSV non possa prescindere dall'etica e dalle esigenze sociali espresse dal contesto di riferimento.

Il principale obiettivo dell'adozione del presente Codice Etico è quello di soddisfare i bisogni e le aspettative degli interlocutori del CSV, vietando e/o evidenziando quei comportamenti che si pongono in contrasto, sia con le norme relative alle attività istituzionali dell'ente sia con i valori che il CSV intende promuovere.

Il Codice si rivolge a tutti coloro che, all'interno del CSV, rivestono funzioni di rappresentanza, amministrazione o direzione nonché tutti i dipendenti, i collaboratori e chiunque altro intrattenga con esso rapporti, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, ovvero chiunque operi per perseguire gli obiettivi del CSV, i quali sono tenuti a rispettare i principi e le prescrizioni contenute nel presente Codice (d'ora in poi chiamati Destinatari del Codice).

Tutti i Destinatari del Codice sono tenuti a conoscere il Codice Etico e a contribuire alla sua attuazione, al suo miglioramento e alla sua diffusione.

Qualora gli anzidetti Destinatari violino i principi e le regole contenuti in questo Codice, ledono il rapporto di fiducia instaurato con il CSV.

Per questo motivo il CSV si occupa di distribuire copia del presente codice a tutti i suoi dipendenti e altri Destinatari per diffonderne contenuti e obiettivi.

Alla luce delle suddette considerazioni il CSV si occupa di:

- garantire la diffusione del Codice per tutti i Destinatari;
- garantire che eventuali modifiche e/o aggiornamenti siano portati a conoscenza di tutti i Destinatari del Codice;
- garantire un adeguato supporto in caso di dubbi di interpretazione del Codice;
- garantire che i dipendenti o altri Destinatari che segnalano violazioni del Codice non diventino destinatari di eventuali ritorsioni;
- adottare sanzioni giuste commisurate al tipo di violazione del Codice e garantirne la relativa applicazione.

5. PRINCIPI GENERALI DEL CODICE ETICO

È fondamentale osservare un insieme di principi generali per regolamentare il funzionamento, la gestione e l'immagine del CSV. I principi generali sono regole di comportamento che ogni collaboratore del CSV è tenuto a rispettare nello svolgimento della propria attività, riconoscendo la necessità di operare con integrità e professionalità e assumendosi le responsabilità connesse agli adempimenti.

5.1 Trasparenza

Fatte salve le esigenze di riservatezza richieste nella conduzione delle attività e a salvaguardia delle proprie strategie, il CSV assicura la trasparenza della sua azione.

Responsabile della trasparenza del CSV è il Presidente o un suo delegato che sono tenuti a rilasciare con correttezza e sincerità le informazioni legittimamente richieste a qualsiasi titolo da parte di persone fisiche, giuridiche ovvero dalla Autorità Pubblica.

In particolare, il diritto di accesso agli atti, nel rispetto delle normative che tutelano i dati sensibili, è riconosciuto a tutti coloro che vi abbiano un interesse diretto, concreto ed attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è richiesto l'accesso. Il diritto di accesso può essere esercitato in via informale o formale (ai sensi del D.P.R. 184/2006) e si realizza attraverso l'esame del documento o estrazione di copia ovvero mediante altra modalità idonea a consentire l'esame dell'atto in qualsiasi forma ne sia rappresentato il contenuto. La visione degli atti o il rilascio di copie sono assicurati, dal Consiglio Direttivo, con immediatezza compatibilmente con le esigenze dell'Ufficio. Per eventuali atti che il Consiglio Direttivo ritenga di carattere esclusivamente interno in quanto inerenti aspetti puramente gestionali sarà consentito solo di prenderne visione e non di farne copia.

La richiesta di accesso deve contenere:

- a) le generalità dell'istante (complete del titolo che eventualmente ne giustifichi il potere rappresentativo ove non agisca a titolo personale);
- b) l'indicazione degli estremi dei documenti oggetto della richiesta ovvero degli elementi che ne consentano l'individuazione;
- c) il motivo della richiesta, la data e la sottoscrizione nei casi di richiesta scritta.

In caso di rilascio del documento in fotocopia questa recherà un'indicazione tale da consentire l'identificazione del soggetto che l'ha richiesta.

5.2 Correttezza e onestà

Il CSV opera nel rispetto delle leggi vigenti, dell'etica professionale e dei regolamenti interni.

Il CSV non può operare in contrasto ai principi di correttezza e onestà che costituiscono valori fondamentali sui quali si basa il proprio operato.

È per questo motivo che solo coloro ai quali siano stati espressamente conferiti i poteri, sono autorizzati ad assumere decisioni che impegnino il CSV nei confronti di terzi.

È espressamente vietato ai Destinatari del Codice di accettare, sollecitare o tentare di sollecitare, offrire o pagare, somme di denaro o altre utilità (inclusi regali o doni) anche qualora vi siano state pressioni illecite.

Possono essere accettati o offerti solo oggetti di modico valore.

È assolutamente vietato qualsiasi tipo di corruzione nei confronti di privati, di pubblici ufficiali, o qualsivoglia altra parte connessa o collegata con pubblici ufficiali, in qualsiasi forma o modo, in qualsiasi giurisdizione interessata, neanche in quelle dove tali attività siano nella pratica ammesse o non perseguite giudizialmente.

È altresì vietato ai dipendenti e agli altri Destinatari del Codice (anche mediante i loro familiari) l'accettazione di omaggi, regali o altri benefici che possano compromettere la loro indipendenza.

Ogni dipendente o Destinatario del Codice deve evitare situazioni in cui interessi di natura personale possano essere in conflitto con gli interessi dell'Associazione oppure del CSV. Per questo motivo è obbligatorio per i Destinatari del Codice denunciare immediatamente alla direzione eventuali azioni di sollecitazione od offerte di qualsiasi genere e entità.

È assolutamente vietato imporre o accettare attività sollecitate da altro ente interessato all'espletamento di un servizio, alla conclusione di un'operazione o al compimento di un incarico.

5.3 Imparzialità

Il CSV si comporta in maniera equa e imparziale con tutti coloro che operano con lo stesso.

È necessario essere imparziali relativamente a tutte le decisioni che devono essere prese in modo obiettivo, evitando ogni forma di discriminazione basata sulla nazionalità, il sesso, la razza o l'origine etnica, la religione, le opinioni politiche, l'età, l'orientamento sessuale, la disabilità, lo stato di salute degli interlocutori ed in genere qualsiasi caratteristica umana personale.

Il CSV assicura di offrire le stesse opportunità di lavoro a tutti i dipendenti e collaboratori sulla base della meritocrazia, senza discriminazioni basate su etnia, religione, opinioni, nazionalità, sesso, età, condizioni fisiche e sociali.

Pertanto, il CSV pretende che i Destinatari del Codice si attengano ai suddetti principi e che trattino tutti gli individui in modo corretto ed imparziale.

Per questo il CSV si impegna a non assumere comportamenti tali da rappresentare una violazione delle leggi sulla concorrenza.

In particolare, mediante questo Codice Etico, il CSV si impegna a:

- non adottare modalità operative per erogazioni di servizi al di là dell'ambito territoriale assegnato;
- non utilizzare metodi vietati o scorretti al fine di sottrarre utenti ad altri soggetti privati e pubblici che erogano servizi e che operano nel medesimo campo di intervento e di interesse del CSV;
- non screditare le attività di altri Enti e di altri CSV a livello regionale e nazionale;
- non dare indicazioni errate ai fruitori dei servizi e/o proporre percorsi formativi che siano in contrasto con la normativa vigente nell'ambito del Terzo Settore.

5.4 Prevenzione del conflitto di interessi

Nello svolgimento delle proprie attività, i Destinatari del Codice non devono operare in situazioni di conflitto di interessi.

Per conflitto di interessi si deve intendere una situazione in cui il Destinatario del Codice agisca perseguendo un interesse diverso da quello costituito dalla *mission* del CSV ovvero interferisca con la sua capacità di assumere decisioni nell'esclusivo interesse del CSV stesso, ovvero si avvantaggi personalmente di opportunità dello stesso. Qualora dovessero sorgere tali situazioni di conflitto di interesse vi deve essere una efficace e completa comunicazione in merito.

I Destinatari del Codice sono tenuti a dichiarare preventivamente i conflitti di interesse, con particolare riferimento (ma senza limitazione) ad interessi personali o familiari atti ad influenzare l'indipendenza di giudizio nel decidere quale sia il miglior interesse per il CSV ed il modo migliore di perseguirlo.

È quindi necessario che ogni Destinatario del Codice si impegni a dichiarare immediatamente tali conflitti al proprio diretto superiore gerarchico che ne valuterà l'eventuale rilevanza.

Per coloro che assumono cariche sociali (Presidente, membro del Consiglio Direttivo, dell'Organo di controllo, del Collegio dei Garanti) gli articoli 10 e 11 dello Statuto del CSV prevedono specifici requisiti e incompatibilità. Inoltre nell'art. 61, comma 6, del Codice del Terzo Settore sono previsti specifici requisiti di onorabilità,

professionalità, incompatibilità ed indipendenza per coloro che assumono cariche sociali ed in particolare il divieto di ricoprire l'incarico di presidente dell'organo di amministrazione per:

- coloro che hanno incarichi di governo nazionale, di giunta e consiglio regionale, di Associazioni di comuni e consorzi intercomunali, e incarichi di giunta e consiglio comunale, circoscrizionale, di quartiere e simili, comunque denominati, purché con popolazione superiore a 15.000 abitanti;
- i consiglieri di amministrazione e il presidente delle aziende speciali e delle istituzioni di cui all'art. 114 del Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267;
- i parlamentari nazionali ed europei;
- coloro che ricoprono ruoli di livello nazionale o locale in organi dirigenti di partiti politici.

5.5 Corruzione e concussione

I Destinatari del Codice rispettano i valori di integrità, onestà e correttezza in tutti i rapporti all'interno ed all'esterno del CSV.

L'Ente non accetta estremi di concussione e di corruzione in qualunque forma commesse, da e nei confronti di chiunque, in qualsiasi giurisdizione interessata, neanche in quelle in cui tali attività siano nella pratica ammesse o non perseguite.

I Destinatari del Codice sono resi consapevoli che la commissione di tali reati a vantaggio o nell'interesse del CSV è vietata e si impegnano, proprio per questo motivo, a denunciare tempestivamente qualsiasi fenomeno che possa essere considerato tale alla direzione o all'Organo di Controllo.

5.6 Riservatezza e tutela della *privacy*

Il CSV definisce specifiche regole di riservatezza al fine di evitare un'impropria divulgazione delle informazioni relative alla sua attività. In particolare, il CSV si impegna a proteggere le informazioni generate o acquisite all'interno della struttura associativa e/o nella gestione delle relazioni con gli *stakeholder*.

I Destinatari del Codice, nello svolgimento delle proprie attività, possono venire a conoscenza di dati riservati; per questo motivo il CSV si adopera per trattare tali informazioni nel rispetto della normativa e delle prescrizioni previste dal Garante per la protezione dei dati personali.

È stabilito che solamente i soggetti autorizzati possano comunicare a terzi le informazioni avute per ragioni lavorative e, comunque, conformemente alle vigenti disposizioni ed osservando i principi della giusta informazione.

Qualora si tratti di informazioni riservate dovrà essere dichiarato il carattere riservato dell'informazione, nonché richiesta l'osservanza dell'obbligo di riservatezza al terzo.

Tutte le informazioni ottenute o generate in relazione al proprio rapporto di lavoro e/o di collaborazione sono di proprietà del CSV.

Con espresso riferimento all'art. 2105 c.c., si comunica che nessun Destinatario del Codice può trarre vantaggi di alcun genere, diretti o indiretti, personali o patrimoniali, dall'utilizzo di informazioni riservate né comunicare dette informazioni ad altri.

Il CSV assicura di svolgere la sua attività nel rigoroso rispetto delle leggi e delle normative vigenti in Italia.

Il CSV non intrattiene rapporti con Organizzazioni, Associazioni o movimenti che perseguono, direttamente o indirettamente, finalità vietate dalla legge.

Ogni attività non conforme alla legge, sia pure se fonte di rilevanti vantaggi per il CSV, è da intendersi espressamente vietata.

5.7 Sicurezza sul lavoro e tutela dell'ambiente

Il CSV promuove e garantisce la salute e la sicurezza sul lavoro dei propri dipendenti in tutti i luoghi in cui il proprio personale sia chiamato a svolgere l'attività lavorativa.

Sono garantite le condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale in ambienti di lavoro sicuri e salubri, anche tramite la diffusione di una cultura della sicurezza e della consapevolezza dei rischi.

Vengono promossi comportamenti responsabili da parte di dipendenti e collaboratori, i quali, nell'ambito delle proprie mansioni e funzioni, si occupano di garantire la sicurezza dell'ambiente e della sicurezza sul lavoro.

È garantito che, nelle relazioni di lavoro, interne ed esterne, non venga dato luogo a molestie sessuali né adottati comportamenti o iniziative che creino un ambiente di lavoro intimidatorio, ostile o di isolamento nei confronti di singoli o di gruppi di lavoratori.

Quanto alla tutela ambientale, il CSV svolge le proprie attività tenendo in considerazione l'esigenza di protezione dell'ambiente, conformemente a quanto previsto dalla normativa vigente in materia ambientale.

Ciò premesso, il CSV gestisce, tramite fornitori selezionati, i rifiuti prodotti nel rispetto delle normative vigenti, verificando che i terzi abbiano le autorizzazioni, iscrizioni o comunicazioni necessarie all'esercizio delle attività.

Il CSV opera le proprie scelte tenendo in considerazione e limitando i potenziali

impatti sul territorio e sull'ambiente. È assolutamente vietato qualunque tipo di azione o comportamento potenzialmente lesivi dell'ambiente e del territorio.

5.8 Controllo, trasparenza contabile e pagamenti

Il CSV si impegna a far sì che i fatti relativi alla propria gestione siano rappresentati in maniera corretta e veritiera nella contabilità e che ci sia adeguata documentazione a supporto di quanto rappresentato. Dalla documentazione deve evincersi il motivo dell'operazione che ha generato la rilevazione e la relativa autorizzazione.

La suddetta documentazione deve essere facilmente reperibile ed ordinata in un modo tale che sia consentita la facile consultazione, attenendosi a quanto si prevede in tema di *privacy* e tutela della riservatezza.

Le attività dell'Associazione Volontariato in Rete - Federazione Provinciale di Vicenza, che esulano dalla gestione del CSV, sono gestite in modo separato, mediante una specifica sezione del Conto Economico e dello Stato Patrimoniale e con apposito e distinto c/c bancario.

Al fine di garantire l'imparzialità nella gestione del CSV, è vietato l'acquisto di beni e l'affidamento di incarichi ad imprese/professionisti in cui un componente del Consiglio Direttivo del CSV:

- sia impiegato come titolare o amministratore;
- abbia rapporti di parentela entro il terzo grado, ovvero abbia rapporti di affinità entro il secondo grado.

Per quanto riguarda il limite di utilizzo dei contanti e i criteri di autorizzazione della spesa il CSV adotta le seguenti disposizioni:

- Il limite per l'utilizzo dei contanti è pari alla soglia per le transazioni in contanti fissata di volta in volta dalla normativa vigente. Le spese entro il limite possono essere pagate per cassa, compilando l'apposito modulo di registrazione delle uscite di cassa, allegando il documento fiscale, indicando motivazione e sottoscrivendolo. Per queste spese non è necessario il preventivo. Il pagamento è in ogni caso autorizzato dal Direttore/Coordinatore o da altra figura a ciò delegata dal Presidente.
- Per le spese di ammontare entro € 2.500 (soglia stabilita annualmente dal Direttivo), gli incarichi che il Presidente (o un suo delegato), in qualità di datore di lavoro e/o committente, è tenuto per legge a conferire a professionisti o che comportino responsabilità penali, saranno conferiti direttamente e su base fiduciaria.
- Per le spese di ammontare oltre € 2.501 (soglia stabilita annualmente dal Direttivo), l'addetto incaricato dal Direttore/Coordinatore deve: raccogliere e confrontare almeno tre preventivi, non risalenti a più di un anno, scegliere quello che presenta il miglior rapporto costi-benefici. Il pagamento è in ogni

caso autorizzato dal Presidente o da un suo delegato. In un'ottica di gestione trasparente è opportuno diversificare i fornitori, assegnando gli ordini a più soggetti.

Per quanto riguarda le autorizzazioni ai pagamenti il CSV adotta le seguenti disposizioni:

- Firme autorizzate. Le firme autorizzate al pagamento per le spese dell'Associazione sono quelle del Presidente o Vice Presidente; le firme autorizzate al pagamento per le spese per la gestione del CSV di Vicenza sono quelle del Presidente o del Vice Presidente del CSV. È obbligatoria la firma congiunta, del Presidente e del Vice Presidente, per i pagamenti ad uno stesso beneficiario che hanno un importo superiore ad € 50.000.
- Procedura di autorizzazione. Il Presidente o il Vice Presidente prima di autorizzare un pagamento verifica:
 - a. la corrispondenza di importo tra il documento contabile allegato in copia e il pagamento;
 - b. il rispetto delle procedure relative alle forniture e verifica della corrispondenza degli importi da versare con quanto deliberato.

Spetta al Direttore/Coordinatore predisporre i pagamenti relativi alle forniture ed ai contributi alle Organizzazioni di Volontariato.

5.9 Prevenzione del riciclaggio

È vietato ai Destinatari del Codice di porre in essere comportamenti, nell'ambito della propria attività professionale, consistenti nell'utilizzazione, trasformazione ed occultamento di capitali di provenienza illecita.

In considerazione di ciò, costituisce reato la sostituzione o il trasferimento di denaro, beni od altre utilità provenienti da delitto non colposo, ovvero il compimento, in relazione a tali beni, di altre operazioni, atte a ostacolare l'identificazione della loro provenienza delittuosa.

Il CSV deve necessariamente informarsi circa l'integrità morale, la reputazione ed il buon nome dello *stakeholder* occasionale prima di stabilire con esso contratti di fornitura ovvero altre relazioni strategiche.

È espressamente vietato accettare pagamenti in contanti oltre la soglia massima prevista dalla normativa vigente ed effettuare operazioni singolarmente inferiori alla soglia, ma che siano artificialmente suddivise al fine eludere la normativa stessa.

5.10 Prevenzione dei reati informatici

Il CSV stabilisce che gli strumenti informatici devono essere utilizzati nel pieno rispetto delle leggi vigenti, della sua destinazione d'uso, dei regolamenti interni ed in modo da tutelarne la conservazione e la funzionalità, anche in rapporto alla sicurezza informatica.

I Destinatari del Codice sono tenuti ad utilizzare gli strumenti informatici e gli accessi alle reti di telecomunicazione loro forniti o da altri accessi, anche personali, quando operano per conto del CSV in conformità alle leggi vigenti ed alle procedure adottate dal CSV.

Inoltre, è altresì assolutamente vietata la detenzione e diffusione abusiva di codici di accesso a sistemi informatici o telematici, la diffusione di apparecchiature, dispositivi o programmi informatici diretti a danneggiare o interrompere un sistema informatico o telematico nonché l'installazione di apparecchiature atte ad intercettare, impedire od interrompere comunicazioni informatiche o telematiche.

5.11 Tutela della proprietà intellettuale

Il CSV assicura il rispetto delle norme interne, comunitarie e internazionali poste a tutela della proprietà intellettuale.

I Destinatari promuovono il corretto uso di tutte le opere dell'ingegno di carattere creativo.

5.12 Tutela del patrimonio dell'Associazione

Il CSV tutela e protegge il patrimonio dell'Associazione, anche dotandosi di strumenti per prevenire azioni atte a dare vita a reati come appropriazione indebita, furto e truffa a proprio danno.

È, pertanto, severamente vietato appropriarsi, senza esservi stati autorizzati dalle funzioni competenti, di qualsivoglia bene di proprietà del CSV, anche di modico valore.

I beni e gli strumenti messi a disposizione degli operatori devono essere utilizzati esclusivamente nell'esercizio dell'attività lavorativa, per il raggiungimento delle finalità del CSV.

Gli operatori dovranno avere la massima cura dei beni e degli strumenti loro affidati e farne uso con perizia e diligenza, in modo conforme alle regole.

I beni e le risorse di proprietà dell'Ente datoriale non possono essere utilizzati per finalità diverse da quelle indicate e, in nessun caso, potranno essere utilizzate per attività personali.

6. PRINCIPI GUIDA PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI DA PARTE DEL CSV

Il Codice rappresenta uno strumento informativo che offre agli utenti attuali e a quelli potenziali, nonché alla cittadinanza intera, qualora fosse interessata, la possibilità di conoscere il CSV e i principi che guidano il proprio operato.

Il Codice vuole, inoltre, essere anche un canale di tutela e di dialogo con gli utenti e fruitori dei servizi, offrendo loro la possibilità di esprimere il proprio parere sia sui principi etici sia sulle modalità operative.

Il CSV, attraverso il presente Codice, la Carta dei Servizi, il Bilancio Sociale e il sito web, offre ai cittadini e agli utenti un'ampia possibilità di informarsi in merito ai principi etici, ai servizi offerti dal CSV e alla possibilità di partecipare alla riprogettazione dell'offerta e al suo evolversi in base alle esigenze del territorio e dell'associazionismo locale.

Il CSV assume la responsabilità in merito al rispetto dei seguenti principi stabiliti nell'art. 63 del D.Lgs. n.117/2017.

- ✓ **Principio di qualità:** il CSV cura la qualità dei servizi basando il proprio operato sull'analisi dei bisogni e delle aspettative di tutti gli interlocutori, sul monitoraggio del processo di erogazione dei servizi e sulla rilevazione della soddisfazione dei fruitori finali. Lo stile di lavoro del CSV si ispira quindi al metodo del miglioramento continuo attraverso il lavoro di squadra, la formazione continua del personale anche *on the job* e il sistema organizzativo che promuovono la delega e l'assunzione di responsabilità dirette da parte di tutto il personale.
- ✓ **Principio di economicità:** il CSV di Vicenza da una parte promuove forme organizzative e soluzioni tecnologiche *on line* tali da abbassare sia i costi di gestione sia quelli connessi all'erogazione dei servizi e dall'altra adotta procedure di controllo gestionale in grado di monitorare, sulla base dei principi di economicità e sostenibilità, l'andamento quantitativo e qualitativo dei servizi e delle risorse impiegate.
- ✓ **Principio di territorialità e di prossimità:** il CSV opera in tutto il territorio della provincia di Vicenza con una rete di sportelli decentrati che hanno il duplice scopo: da una parte avvicinare i servizi alla cittadinanza e dall'altra di dare ascolto più puntuale e sistematico alle esigenze del territorio. Nell'era digitale il principio della prossimità si concretizza anche attraverso l'istituzione di strumenti *on line* che garantiscono la comunicazione bi-direzionale tra le Associazioni e il Centro.
- ✓ **Principio di universalità, non discriminazione e pari opportunità di accesso:** la strategia comunicativa è proprio quella di rafforzare la presenza istituzionale del CSV e di farlo diventare un attore importante del territorio. In secondo luogo il CSV pubblicizza e informa la cittadinanza in generale e le diverse categorie di fruitori nello specifico riguardo ai servizi e alle varie iniziative messe in

atto. L'intera offerta è pensata in termini di opportunità per il territorio e i diversi attori che lo animano. Le modalità di accesso sono facilitate al punto di eliminare possibili barriere nella fruizione dei servizi e nella partecipazione attiva nelle iniziative proposte. Il mondo del volontariato nella sua complessità trova spazio partecipativo all'interno sia delle iniziative che dei processi progettuali.

- ✓ **Principio di integrazione:** il lavoro di rete è un metodo consolidato che vede il CSV attore principale in partenariati attivati sia da esso stesso che da altri attori del territorio. Le sinergie vanno sia nella direzione di creare collaborazioni con altri CSV per un coordinamento regionale e nazionale sia nella promozione di progetti innovativi che fanno perno sull'integrazione di servizi, approcci ed ambiti conoscitivi.
- ✓ **Principio di pubblicità e trasparenza:** il CSV, anche attraverso l'impiego delle tecnologie digitali, informa la cittadinanza e il mondo del volontariato in maniera più specifica, sulla disponibilità dei servizi e sulle opportunità offerte alle varie categorie di utenti e fruitori. La Carta dei Servizi ne costituisce un esempio. Il Bilancio Sociale inoltre rappresenta un'occasione per rendicontare in modo completo e trasparente l'operato del CSV in termini sia di risultati gestionali sia di valore sociale generato.

7. RAPPORTO CON I TERZI

7.1 Rapporti con i soci

Volontariato in Rete è impegnata a proseguire nel cambiamento avviato, affinché il CSV di Vicenza possa proporre idee ed innovazioni utili alla crescita di tutti i volontari e contribuisca a trasmettere i valori del volontariato anche ai giovani. Si sente l'esigenza di ri-collegarci, ri-connetterci, ri-collocarci nel mondo del volontariato e di ri-appropriarci del ruolo del volontariato verso tutte le realtà, comprese quelle non iscritte al Registro Regionale per il Volontariato, con particolare attenzione alle Organizzazioni di Volontariato e agli altri Enti del Terzo Settore.

In particolare il CSV si impegna a:

- Valorizzare il ruolo dell'assemblea degli aderenti affinché assuma un ruolo determinante e sovrano nelle scelte importanti per le finalità sociali del volontariato e del CSV stesso;
- Aiutare le Associazioni più piccole e meno strutturate, garantendo a tutte l'accesso ai contributi e ai servizi in modo agevole e paritario;
- Saper leggere le fatiche dei volontari e valorizzarli quali risorse per la comunità;
- Riconoscere la scelta di volontariato, non professionale, che sta alla base dell'attività;
- Promuovere la qualità di vita, con strumenti concreti che aiutino a conciliare

lavoro, famiglia, necessità personali e la scelta di donare parte del tempo a favore della comunità;

- Supportare momenti di confronto con attenzione alle esigenze della collettività, documentando ed approfondendo l'agire del volontariato;
- Garantire forme di gestione trasparenti e capaci di costruire vera e concreta relazione tra i diversi interlocutori;
- Favorire, a livello regionale, il dialogo e la creazione di una rete con gli altri Centri di Servizio per il Volontariato e con gli stessi volontari.

Modalità di adesione nuovi soci (*cf. art 1 del Regolamento attuativo*)

1. La domanda di ammissione, redatta su modello fornito dalla Federazione e sottoscritta dal rappresentante legale dell'ente candidato, deve essere inoltrata al Consiglio Direttivo di Volontariato in Rete tramite qualsiasi mezzo di invio unitamente a copia dei seguenti documenti:
 - a. Atto costitutivo e Statuto;
 - b. eventuali regolamenti interni;
 - c. indicazione dei componenti degli organi associativi;
 - d. copia del documento d'identità del Presidente dell'ETS;
 - e. attestazione della qualifica di Ente del Terzo Settore; con indicazione dell'eventuale iscrizione al Registro del Volontariato e successivamente al RUNTS con indicazione della sezione dello stesso;
 - f. delibera dell'organo direttivo della volontà di aderire a Volontariato in Rete;
 - g. relazione comprovante le attività svolte, redatto su apposito modulo fornito dalla Federazione;
 - h. ultimo bilancio consuntivo approvato;
 - i. dichiarazione sottoscritta dal legale rappresentate dell'ente candidato con cui viene dato atto di conoscere e condividere lo Statuto ed il Regolamento attuativo della Federazione e di assumere tutti gli obblighi derivanti dalla qualifica di associato previsti nello Statuto e nei relativi regolamenti.
2. La Federazione, in attuazione dell'art. 3, comma 1, dello Statuto, sussistendone i requisiti di ammissibilità, emetterà provvedimento di "ammissione con riserva" con riferimento alla richiesta di ammissione presentata da un ETS che non sia OdV, qualora, al momento della presentazione della domanda e dell'ammissione, il numero degli ETS non OdV già associati sia pari al 50% (cinquanta) del numero delle OdV associate, provvedendo ad inserire l'ETS richiedente in apposita "lista di attesa".
3. L'iscrizione al libro degli associati dell'ETS non OdV inserito nella lista di attesa (in ordine di iscrizione, salvo rinuncia o esclusione dell'ETS precedentemente inserito) sarà effettuata solo nel momento in cui, con la sua iscrizione, il

numero degli ETS non OdV associati alla Federazione non superi il 50% (cinquanta) del numero delle OdV associate.

4. La Federazione, in attuazione dell'art. 4, comma 2, lettera "A" e "B", dello Statuto, comunica tempestivamente per iscritto, la sussistenza di cause di cessazione del rapporto associativo, anche al fine di consentire l'adozione dei provvedimenti necessari all'iscrizione nel registro degli associati di ETS in lista di attesa in ordine di iscrizione.
5. Il Consiglio Direttivo decide sulla richiesta di ammissione con delibera, motivata in caso di eventuale rigetto o messa in lista d'attesa, il cui esito sarà tempestivamente comunicato all'ETS richiedente.
6. La domanda di ammissione, sia nel caso venisse accolta o respinta dal Consiglio Direttivo, deve essere posta all'ordine del giorno della prima assemblea successiva per la ratifica, nel rispetto del diritto dell'ETS al contraddittorio;
7. Ciascun ente associato è rappresentato all'interno della Federazione dal rispettivo Presidente ovvero da altro soggetto delegato dall'organo di amministrazione, purché associato all'ente medesimo.

Diritti e doveri degli associati (*cf. art 2 del Regolamento attuativo*)

1. Gli associati hanno il diritto di esaminare i libri sociali – incluso il registro dei volontari, di cui all'art. 17, comma 1, del D.Lgs. 117/17 richiedendo a proprie spese copia fotostatica limitatamente alla parte dei libri che interessano, nel rispetto del diritto alla riservatezza e degli interessi della Federazione.
2. La richiesta di consultazione dei libri sociali va inviata per iscritto al Consiglio Direttivo, che entro 30 (trenta) giorni successivi alla richiesta dovrà rendere disponibile la relativa documentazione.
3. Il Consiglio Direttivo garantisce che la consultazione dei libri sociali avvenga nel rispetto degli obblighi di riservatezza e di tutela dei dati personali degli eventuali interessati.

Quota associativa-Diritto di Voto (*cf. art 3 del Regolamento attuativo*)

1. La quota associativa, ove prevista, andrà versata entro 6 mesi dall'inizio dell'esercizio sociale.
2. Il ritardo nel versamento della quota associativa comporta l'invio di un sollecito di pagamento, la sospensione del diritto al voto e la conseguente impossibilità di partecipare all'Assemblea per tutta la durata della morosità; in caso di mancato versamento della quota associativa dopo 2 mesi dal termine di cui al primo comma, l'associato decade.

7.2 Rapporto con gli utenti e fruitori dei servizi

Il CSV utilizza le risorse del Fondo Unico Nazionale (FUN) per offrire servizi di supporto tecnico, formativo e informativo e generare opportunità allo scopo di “promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli Enti del Terzo Settore, senza distinzione tra enti associati e non associati, e con particolare riguardo alle Organizzazioni di Volontariato” (art. 63 D.Lgs. 117/2017).

Il CSV si impegna a soddisfare le esigenze dei propri utenti attraverso comportamenti improntati sui seguenti fattori di qualità:

- Facilità di accesso/contatto;
- Cortesia del personale;
- Rapidità nella risposta;
- Completezza delle informazioni;
- Adeguatezza della risposta;
- Efficacia della risposta.

A tali fattori di qualità nonché ai principi elencati nell’art. 6 del presente Codice si impegna anche l’operato degli *stakeholder* che a vario titolo collaborano con il CSV nell’erogazione dei servizi e nella realizzazione delle iniziative (vedi art. 7.4 del presente Codice).

Gli utenti dei servizi offerti dal CSV di Vicenza sono:

- Le Organizzazioni di Volontariato della provincia di Vicenza;
- Altri Enti di Terzo Settore nei quali operano volontari o che intendono avvalersi di volontari per la gestione e la promozione delle proprie attività;
- Cittadini interessati a costituire nuove Organizzazioni di Volontariato nella provincia di Vicenza o a impegnarsi come volontari;
- Singoli o gruppi di volontari di Enti di Terzo Settore;
- Scuole e studenti nell’ambito di specifici progetti;
- Enti Locali, Aziende sanitarie e altre istituzioni del territorio nell’ambito di progetti finalizzati a valorizzare il volontariato ed a creare sinergie e opportunità di *networking*;
- Imprese Private ed altri soggetti economici interessati a promuovere azioni di volontariato aziendale, di integrazione territoriale con altri soggetti del terzo settore e di assunzione di forme di responsabilità sociale;
- Tutti i cittadini in un’ottica di informazione e di sensibilizzazione ai temi del volontariato.

Richiedere servizi del CSV è quindi possibile, oltre che per le Organizzazioni di Volontariato, anche per gli altri Enti del Terzo Settore purché coinvolgano o siano interessati a coinvolgere volontari e in relazione ai temi del volontariato. Chi richiede un servizio deve dimostrare di agire in nome e per conto dell'ente di appartenenza.

Le Organizzazioni di Volontariato ricevono un riguardo particolare, rispetto agli altri Enti di Terzo Settore, come si evince dall'art. 63 del Codice del Terzo Settore.¹

Utenti e fruitori dei servizi possono di volta in volta avere un diverso ruolo nella progettazione ed erogazione del servizio:

- un beneficiario finale (i volontari nell'Ente del Terzo Settore, al cui interno è promossa e rafforzata la loro presenza e ruolo);
- un fruitore immediato del servizio (che può essere un soggetto, anche diverso dall'Ente del Terzo settore, che è in grado di assicurare o concorrere per il perseguimento dello scopo definito dalla legge);
- un soggetto attivatore del servizio (chi è in grado, cioè, di determinare l'attivazione del servizio in questione a favore di un fruitore).

Ciò evidenzia come la progettazione e l'erogazione dei servizi siano da intendersi come processi complessi non definiti rigidamente *ex ante*, basati sul lavoro di rete e sul dialogo continuo tra il CSV e gli stessi utenti e fruitori allo scopo di offrire soluzioni mirate e innovative.

Durante i contatti con gli interlocutori gli operatori del CSV, adeguatamente preparati, hanno il compito di rilevare nuovi bisogni, cogliere nuove richieste, e percepire il livello di soddisfazione degli utenti in merito a servizi ricevuti, ma anche dell'operato complessivo del CSV. Certamente si tratta di un metodo qualitativo basato sulle relazioni dirette e immediate, che va ad integrare la rilevazione misurata sistematicamente con strumenti specifici.

Il CSV fa proprio il principio della rilevazione sistematica della qualità percepita dagli utenti dei servizi (attraverso un apposito modulo on line <https://www.csv-vicenza.org/web/chi-siamo/informazioni-utili/rilevazione-e-controllo-della-qualita/>) in quanto strumento principale per instaurare un rapporto basato sull'ascolto e sulla partecipazione e per progettare modalità di erogazione di servizi sempre più efficaci ed innovativi in relazione alle risorse disponibili.

Infine il CSV mette a disposizione degli utenti un ulteriore strumento per dare loro la possibilità di segnalare un eventuale disservizio e di presentare proposte e suggerimenti per il miglioramento.

¹ Il CSV, come indicato dall'art. 63 del Codice del Terzo Settore, opera per 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, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, e con particolare riguardo alle Organizzazioni di Volontariato, nel rispetto e in coerenza con gli indirizzi strategici generali definiti dall'Organismo Nazionale di Controllo (di cui all'art. 64 dello stesso Codice).

È prevista infatti la possibilità, attraverso un modulo disponibile sul sito istituzionale, di presentare un reclamo (modulo on line <https://www.csv-vicenza.org/web/chi-siamo/informazioni-utili/rilevazione-e-controllo-della-qualita/suggerimenti-reclami/>).

Il CSV si impegna a facilitare il dialogo con gli utenti e fruitori con lo scopo di:

- rilevare esigenze, bisogni ed aspettative specifici del target di utenza;
- favorire l'emersione di bisogni latenti;
- raccogliere idee e suggerimenti e promuovere la partecipazione.

7.3 Rapporto con i dipendenti, collaborazione e ambiente di lavoro

La *mission* e i valori del CSV portano alla personalizzazione e alla continua qualificazione dei servizi offerti.

Il modello organizzativo del CSV, pronto a far fronte alla necessità di affrontare la quotidianità nella sua molteplicità e dinamicità, evita le soluzioni standardizzate ed esprime la volontà di cogliere le sfide che nascono dal dialogo costante con gli *stakeholder*, gli utenti e i fruitori dei servizi e dal voler affrontare le esigenze che di volta in volta emergono.

Il modello organizzativo del CSV è concepito in modo da basare l'operatività sull'equilibrio tra la logica della pianificazione - prevenzione e quella del monitoraggio - autoregolazione. Il CSV ha scelto di integrare l'attenzione alla pianificazione delle azioni da compiere e al successivo controllo dello stato di avanzamento del processo prestabilito, con la logica circolare che grazie al monitoraggio continuo consente una maggiore flessibilità nella scelta delle modalità più adatte al raggiungimento degli obiettivi anche essi eventualmente ridefinibili sulla base delle mutate condizioni riscontrate.

L'implementazione del modello organizzativo è affidata al Direttore che è il coordinatore tecnico del CSV e ne assicura la corretta gestione amministrativa svolgendo le seguenti funzioni:

- pone in essere tutti gli atti esecutivi per la realizzazione delle delibere del Consiglio Direttivo;
- coordina il personale, i collaboratori e i consulenti;
- predispose, secondo le indicazioni del Consiglio Direttivo, la bozza di bilancio preventivo, il rendiconto gestionale consuntivo e le relative relazioni accompagnatorie da sottoporre al Consiglio Direttivo per l'approvazione e ne cura il successivo invio al Comitato di Gestione Regionale;
- garantisce il migliore funzionamento del Centro, la realizzazione dei programmi e dei progetti approvati dal Consiglio; a tal fine, periodicamente sottopone al Consiglio proposte innovative di sviluppo con nuove attività e progetti;

- cura, in accordo con il Presidente, i rapporti con la Fondazione ONC, con l'OTC Veneto, con il CSVnet, la Direzione Regionale dei Servizi Sociali, gli uffici comunali e provinciali, con gli altri Direttori dei CSV Veneti e Nazionali, con le Istituzioni pubbliche e private, con le Associazioni di Categoria, ecc.;
- opera in stretto collegamento con il Presidente e risponde del proprio operato al Consiglio Direttivo;
- partecipa alle riunioni del Consiglio Direttivo con funzioni di segretario verbalizzante.

I dipendenti (detti da ora in poi collaboratori), e in una certa misura anche altri *stakeholder* che partecipano a vario titolo nell'erogazione dei servizi, fanno parte di una Comunità professionale caratterizzata dai seguenti principi e competenze trasversali:

- ✓ **Messa in atto della *mission* associativa;** i principi che derivano dalla *mission* e dagli obiettivi istituzionali nonché lo stesso Codice Etico offrono i criteri per validare le scelte operative nel quotidiano e orientare il lavoro di tutti. Ogni decisione sia a livello strategico sia a livello micro-operativo deve essere esaminata sotto il profilo della coerenza con la *mission* e i valori adottati del CSV.
- ✓ **Lavorare per l'*outcome*;** l'obiettivo del lavoro di tutti i collaboratori non si ferma al raggiungimento dell'*output* inteso come prodotto/risultato immediato, tangibile e/o intangibile di un processo (servizio-attività-prestazione), ma mira alla realizzazione dell'*outcome* inteso come prodotto/risultato più a medio-lungo termine tangibile e/o intangibile di un processo (servizio-attività-prestazione) che modifica il comportamento e/o le condizioni di vita dell'utente. L'azione complessiva del CSV inoltre punta ad una generazione di valore complessivo definito in termini di impatto sociale.
- ✓ **Impegno e collaborazione;** dipendenti del CSV, collaboratori e *stakeholder* lavorano con l'impegno necessario per raggiungere gli obiettivi operativi, gli obiettivi di qualità e gli obiettivi istituzionali dell'ente. Il modello organizzativo implica da parte di tutti l'adozione dello stile collaborativo che si concretizza nella condivisione di informazioni e nel reciproco sostegno pur rispettando le competenze specifiche e i ruoli designati.
- ✓ **Monitoraggio e Raccolta dati;** i collaboratori sono tenuti, attraverso il proprio lavoro, a facilitare sia l'attività di monitoraggio, che quella di raccolta dati svolte in momenti programmati e inseriti nelle procedure di lavoro. Allo stesso tempo entrambe le attività richiedono un'attenzione particolare che si svolge nel lavoro quotidiano durante il quale i collaboratori devono prestare attenzione, per rilevare, segnalare e annotare ogni informazione, anche di carattere qualitativo, inerente il processo di lavoro e/o il risultato e utile ai fini di valutazione del servizio.
- ✓ **Miglioramento continuo;** in stretta relazione agli impegni riferiti al

monitoraggio e alla raccolta dati gli operatori del CSV sono tenuti a mettere in pratica l'approccio del miglioramento continuo, prestando attenzione ed annotando eventuali criticità o suggerimenti provenienti da colleghi, collaboratori esterni, utenti o da loro stessi e riguardanti sia le modalità, le procedure e la strumentazione di lavoro, sia la qualità del servizio erogato in modo particolare nel rispetto dei fattori di qualità adottati dal CSV (vedi art. 7.2 del presente Codice).

- ✓ **Autovalutazione e sviluppo professionale;** il monitoraggio e l'approccio per il miglioramento continuo portano gli operatori a valutare anche il proprio modo di lavorare sia sotto il profilo delle competenze tecniche, organizzative e trasversali sia sotto il profilo dei comportamenti ed atteggiamenti che devono essere in coerenza al modello organizzativo e alla *mission* del CSV. L'autovalutazione deve essere orientata ad essere propositivi nel voler rafforzare il proprio patrimonio delle competenze specifiche e nelle pratiche operative a seguito di eventuali carenze individuate autonomamente. L'autovalutazione si integra con la valutazione del proprio personale che opera al CSV al fine dello sviluppo professionale di tutti gli operatori. Proprio perché il CSV riconosce l'importanza del contributo personale di ogni dipendente nel successo generale di un ente, valuta i profili dei candidati in corrispondenza alle esigenze lavorative dello stesso offrendo a tutti i soggetti le medesime pari opportunità, sulla base di criteri di merito.

A tale scopo il CSV si impegna, tramite azioni mirate, allo sviluppo delle competenze professionali degli operatori sia sul piano tecnico operativo, sia su quello relazionale/organizzativo sia infine su quello della governance complessiva in relazione alla messa in atto di quanto previsto dai documenti del CSV quali il Bilancio Sociale e la Carta dei Servizi.

Viene evitata qualsiasi forma di discriminazione, sia in fase di selezione che in quella di gestione e sviluppo di carriera del personale. L'integrità fisica e morale di tutti i dipendenti e collaboratori è considerata valore primario per il CSV. Per tale motivo, il CSV si impegna a tutelare l'integrità morale dei dipendenti e dei collaboratori, garantendo il diritto a condizioni di lavoro rispettose della dignità della persona. La collaborazione tra i propri dipendenti è un elemento fondamentale per il successo del CSV. Gli operatori devono, inoltre, adoperarsi per mantenere un ambiente di lavoro decoroso, nel quale la dignità di ciascuno è pienamente rispettata e attenersi a disposizioni nazionali e regionali in merito alla tutela della salute propria e altrui.

A tal fine è assolutamente vietato: tenere comportamenti che possano creare un clima intimidatorio od offensivo nei confronti dei colleghi e/o sottoposti al fine di emargarli e/o screditarli nell'ambiente di lavoro.

Il CSV considera inoltre assolutamente inaccettabili qualsiasi tipo di molestia, i comportamenti definiti *Harassment*, *Bullying* e *Mobbing*, e più in generale qualsiasi comportamento indesiderato che abbia lo scopo o l'effetto di violare la dignità della

persona. In accordo ai principi definiti all'interno del presente Codice Etico, inoltre, all'atto di chiusura del rapporto di lavoro o di collaborazione tra un dipendente e il CSV, entrambe le parti sono tenute a comportarsi con correttezza, assicurando l'adempimento delle proprie attività lavorative, sino alla data di effettiva conclusione del rapporto.

Al momento della effettiva conclusione del rapporto di lavoro, gli operatori provvedono quindi alla riconsegna dei beni dell'Associazione dei quali siano eventualmente in possesso e si impegnano a non diffamare o assumere in generale comportamenti che portino discredito al CSV.

7.4 Rapporto con i fornitori e collaboratori esterni

Il CSV promuove e sviluppa relazioni con tanti attori del territorio che, a seconda delle loro specifiche finalità, possono assumere varie forme di collaborazione.

In linea di massima il CSV ne prevede una di tipo "semplice" e una "strategica", a seconda della tipologia delle relazioni che si instaurano nel condividere:

- obiettivi specifici;
- risorse economiche, materiali ed umane;
- rischi e investimenti;
- valori e sensibilità in merito all'impatto sociale;
- strategia per lo sviluppo della collaborazione in relazione alle reciproche finalità istituzionali.

Le forme di collaborazione si sviluppano sia in situazioni di relazioni sistematiche e stabili nel tempo, sia nei casi di promozione e gestione comune di progettualità e iniziative specifiche.

Ogni forma di collaborazione implica diverse modalità organizzative e di gestione delle relazioni. Tuttavia il CSV si impegna a garantire:

- l'affidabilità: rispetto degli accordi stabiliti nell'ambito di ogni forma collaborativa;
- la trasparenza: condivisione delle informazioni e della documentazione inerenti alla specifica collaborazione (nel rispetto della normativa sulla *privacy* vedi artt. 5.6 e 5.11 del presente Codice).

Da sottolineare infine che nel CSV il dialogo con i vari *stakeholder* in buona parte coincide con il lavoro "ordinario" svolto durante l'anno.

I rapporti del CSV con i propri collaboratori esterni sono improntati, in generale, al rispetto delle regole vigenti e dei principi previsti dal presente Codice.

In particolare, i nuovi potenziali fornitori e/o collaboratori sono scelti, in primo

luogo, sulla base dell'osservanza delle leggi vigenti e del rispetto dei valori sanciti nel presente Codice Etico da parte del fornitore.

Nello scegliere il fornitore e nel determinare le condizioni di acquisto il CSV si deve basare su metodi oggettivi: devono essere prese in considerazione la qualità, i costi, i beni e i servizi offerti, l'integrità, la professionalità e l'assoluta assenza di qualsiasi traccia di coinvolgimento in attività illecite passate o presenti.

Le scelte relative a incarichi professionali e ad acquisti di beni e servizi sono di competenza del Consiglio Direttivo, salvo i casi di delega.

Per agevolare la funzionalità e l'efficacia delle attività svolte, il Consiglio Direttivo può prevedere forme di delega, fissandone contestualmente limiti, modalità e controlli. Le deleghe debbono comunque riguardare solo la gestione ordinaria ed essere collegate a scelte operative di carattere continuativo e rimanere nell'ambito della programmazione e dei bilanci approvati del Consiglio Direttivo.

Il Consiglio Direttivo adotta procedure di trasparenza amministrativa nella selezione e nella scelta dei contraenti del CSV, determina le modalità di liquidazione delle spese per la gestione del CSV in conformità alle delibere approvate (si veda anche l'art. 5.8 del presente Codice).

I compensi ai docenti saranno conformi alla qualifica professionale degli stessi e non dovranno superare i massimali stabiliti dal Fondo Sociale europeo; eventuali deroghe saranno approvate e motivate dal Consiglio Direttivo.

Il fornitore sottoscrive espressamente l'accettazione dei principi riportati nel presente Codice.

Qualora il fornitore, nello svolgere attività per il CSV, adotti comportamenti non in linea con i principi previsti, l'ente è legittimato a prendere opportuni provvedimenti fino a precludere eventuali altre occasioni di collaborazione.

Tutti i Destinatari del Codice sono obbligati a collaborare con la direzione a verificare le violazioni ai principi che presiedono la selezione dei fornitori.

7.5 Rapporto con le Istituzioni

Il CSV sa che è importante tenere corrette, sane e proficue collaborazioni con le Istituzioni Pubbliche e con la P.A. in genere e in forme specifiche quali la co-progettazione, la co-programmazione e il partenariato previste dagli artt. 55 e 56 del Codice del Terzo Settore o altre formule organizzative e di *network* consentite dalla legislazione vigente.

I rapporti che i Destinatari del Codice, anche tramite terzi, intrattengono con la Pubblica Amministrazione, devono essere caratterizzati da:

- Operare sempre nel rispetto della legge, con l'espresso divieto di porre in essere comportamenti che, al fine di arrecare vantaggio al CSV o perseguire un interesse dello stesso, siano tali da integrare fattispecie di reato.
- Divieto di influenzare la P.A. quando è in corso una trattativa richiesta o rapporto con la stessa, seppure tramite comportamento posto in essere a vantaggio o nell'interesse del Centro.

7.6 Rapporto con organizzazioni politiche e sindacali

Ciascun Destinatario del Codice è consapevole che l'eventuale coinvolgimento in Associazioni di carattere religioso o per lo svolgimento di attività politiche e sindacali, cui il CSV rimane indifferente, avviene esclusivamente su base personale, in conformità alle leggi, nel proprio tempo libero e a proprie spese.

7.7 Rapporti con i *mass media*

I rapporti con la stampa e in generale con i mezzi di comunicazione di massa, sia nazionali che stranieri, possono essere tenuti solo dal Presidente, dal Consiglio Direttivo o da persone da essi delegate come ad esempio il Direttore. Tutti gli interventi di comunicazione esterna dovranno essere previamente autorizzati.

I rapporti con i *mass media* devono essere trasparenti e rispettare i principi di accuratezza e tempestività, nonché di una corretta informazione, così come tradotti nelle disposizioni di legge e regolamenti aventi ad oggetto la corretta gestione dei dati personali. Tale attività è svolta in coerenza con la *mission* del CSV, avendo cura di garantirne la sua immagine e il suo ruolo sociale. La gestione dei rapporti con soggetti esterni in generale e la comunicazione attraverso gli organi d'informazione in particolare sono intrattenuti esclusivamente da persone incaricate esplicitamente dal Consiglio Direttivo.

La violazione di tali obblighi determineranno le conseguenze disciplinari e di legge, anche in ordine alla risoluzione del contratto e/o dell'incarico e potranno comportare, in ogni caso, il risarcimento dei danni dalle stesse derivanti.

7.8. Omaggi, atti di cortesia e donazioni

Nei rapporti con fruitori dei servizi, fornitori, istituzioni politiche, Pubblica Amministrazione e in generale, con i terzi, i Destinatari del Codice non dovranno promettere, accettare od offrire regali, omaggi, benefici (sia diretti che indiretti) e atti di cortesia o di ospitalità che abbiano qualità o valore eccedente le normali pratiche collaborative, gli usi locali e l'ordinaria cortesia, o comunque siano diretti

ad acquisire trattamenti di favore, o altri vantaggi indebiti, in riferimento alle operazioni di servizio svolte per conto del CSV.

Le donazioni liberali di denaro devono essere legate esclusivamente a finalità di alto valore sociale e devono effettuarsi nel rispetto della normativa vigente e di specifici protocolli

Tutti gli interventi liberali, in denaro o in natura, non devono essere sollecitati o comunque configurarsi, anche solo in via residuale, quale mezzo di politica promozionale.

Qualora regali, omaggi, benefici o atti di cortesia od ospitalità siano offerti o promessi ai Destinatari del Codice, questi dovranno informare senza ritardo la direzione del CSV che deciderà sulla ammissibilità di quanto offerto o promesso.

8. EFFICACIA DEL CODICE ETICO E MISURE DISCIPLINARI

L'osservanza delle disposizioni del presente Codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti del CSV ai sensi e per gli effetti degli artt. 2104 e 2105 codice civile.

L'eventuale violazione delle disposizioni del presente Codice potrà costituire inadempimento delle obbligazioni del rapporto di lavoro e/o illecito disciplinare, in conformità alle procedure previste dall'art. 7 dello Statuto dei Lavoratori, con ogni conseguenza di legge, anche con riguardo alla conservazione del rapporto di lavoro, e potrà comportare il risarcimento dei danni dalla stessa derivanti. A tal riguardo, i Destinatari del Codice sono tenuti a conoscere il presente Codice Etico e a denunciare al proprio superiore gerarchico ovvero alla direzione o all'Organo di Controllo qualsiasi violazione delle norme stabilite al suo interno.

Nessun comportamento illecito o comunque commesso in violazione di disposizioni del presente documento o anche solo illegittimo o scorretto potrà essere giustificato, o considerato meno grave, anche se compiuto nell'interesse o vantaggio del CSV. Di conseguenza, ogni atto posto in essere, nonostante le contrarie disposizioni stabilite dal presente Codice Etico, costituirà oggetto di avvio di una procedura disciplinare.

Il rispetto dei principi del presente Codice forma parte essenziale delle obbligazioni contrattuali di coloro che intrattengono rapporti di natura commerciale con il CSV. Qualora i Destinatari del Codice, fornitori o altri *stakeholder*, ne violino i principi, saranno sanzionati secondo quanto espressamente previsto nelle relative clausole contrattuali, compresa la risoluzione del rapporto.

9. DIFFUSIONE DEL CODICE E FORMAZIONE

Il CSV si impegna a garantire una capillare diffusione interna ed esterna del Codice Etico, informando adeguatamente sul contenuto tutti i Destinatari del Codice e fornendo loro il necessario supporto per una corretta interpretazione ed una conforme applicazione delle indicazioni contenute nel presente documento.

A tale scopo il Codice Etico viene distribuito a tutti i Destinatari del Codice e reso, altresì, disponibile in formato elettronico sul sito web del CSV. Il CSV cura inoltre l'ideazione di adeguati sistemi di verifica, di prevenzione e controllo, finalizzati a garantire l'effettiva osservanza del Codice Etico e, qualora fosse ritenuto necessario, l'applicazione di azioni correttive.

Con particolare riferimento, invece, agli *stakeholder* e, comunque, a qualunque altro interlocutore, il CSV provvede a:

- informare tali soggetti circa gli obblighi imposti dal Codice Etico, mediante consegna di una copia dello stesso;
- esigere dagli stessi il rispetto del Codice Etico;
- far sottoscrivere clausole e/o comunque dichiarazioni contenute e/o comunque allegate ai relativi contratti volte, da un lato a formalizzare l'impegno al rispetto del Codice Etico e, dall'altro, a disciplinare le sanzioni di natura contrattuale che verranno applicate a seguito della violazione di tale impegno;
- adottare, se contrattualmente prevista, la risoluzione contrattuale ipso iure laddove gli *stakeholder* nello svolgimento delle proprie attività non si siano attenuti alle regole comportamentali espresse nel presente documento.

10. VIGENZA DEL CODICE

Il presente Codice Etico è vigente dalla data di approvazione da parte del Consiglio Direttivo.

Il presente Codice Etico è approvato dal Consiglio Direttivo del CSV in data 09/06/2021.

Eventuali modifiche o aggiunte saranno approvate con la medesima modalità.



*Innovazione
Rete
Territorio*

*Innovation
Network
Territory*

*Our idea
for the third area*

*...la vostra idea
per il terzo settore*