

# Presentazione e regolamento del marchio etico



Elaborazione documento a cura di di



**CENTRO DI SERVIZIO  
PER IL VOLONTARIATO  
DI VERONA**

COMPETENZA E INNOVAZIONE  
NEL TERZO SETTORE

Edizione n. 6	Approvato dal Consiglio Direttivo della Federazione del Volontariato di Verona Onlus Ente gestore CSV di Verona - il 24 ottobre 2018
Scadenza del presente regolamento	31/10/2020



La Federazione del Volontariato di Verona è ente gestore del  
Centro di Servizio per il Volontariato (CSV) di Verona

## PREMESSA

### SEZIONE 1: PRESENTAZIONE MERITA FIDUCIA

#### 1. IL MARCHIO MERITA FIDUCA

- 1.1 Definizioni e obiettivi
- 1.2 Lo stile del marchio
- 1.3 I livelli di certificazione, BASE e PLUS
- 1.4 La struttura del marchio
- 1.5 Il Registro on line del marchio

#### 2. COME OTTENERE LA CERTIFICAZIONE

- 2.1 Destinatari
- 2.2 Criteri di accesso
- 2.3 Il percorso di certificazione
  - 2.3.1 Primo passo: la formazione obbligatoria
  - 2.3.2 Secondo passo: l'attestato di corretta gestione documentale Carte in Regola
    - Il percorso Carte in Regola
    - Il percorso Carte in Regola: iter e contenuti
  - 2.3.3 Terzo passo: percorsi di accompagnamento
  - 2.3.4 Quarto passo: formazione su bilancio sociale e compilazione delle schede analitiche
  - 2.3.5 Quinto passo: presentare la domanda di adesione a Merita Fiducia
  - 2.3.6 Sesto passo: l'attività valutativa
    - Visita/audit presso la sede associativa
    - Valutazione finale del Comitato

#### 3. DOCUMENTAZIONE UTILE PER LA CERTIFICAZIONE

- 3.1 La scheda di autovalutazione
- 3.2 Il bilancio regionale
- 3.3 La relazione di accompagnamento al bilancio
- 3.4 La relazione sociale e il bilancio sociale
- 3.5 Strumenti on line

#### 4. LA GESTIONE DEL MARCHIO

- 4.1 La gestione annuale dei documenti rendicontativi
- 4.2 Il rinnovo del marchio alla scadenza del biennio

#### 5. ORGANI DI FUNZIONAMENTO E VALUTAZIONE

- 5.1 Il CSV di Verona
- 5.2 Il Gruppo Istruttorio
- 5.3 Il Comitato di Valutazione Territoriale

## SEZIONE 2: REGOLAMENTO MERITA FIDUCIA

### 6. REGOLAMENTO DI AMMISSIONE

Casi particolari

- Richiesta di adesione di OdV non iscritta al Registro Regionale del Volontariato
- Perdita della qualifica di OdV di un'associazione certificata

### 7. REGOLAMENTO DI UTILIZZO DEL MARCHIO MERITA FIDUCIA

---

## PREMESSA

**Merita Fiducia** è un riconoscimento promosso dal CSV di Verona. Le basi del marchio sono da ricercarsi nel sistema valutativo impostato a livello internazionale e adottato in Italia dall'Istituto Italiano della Donazione di Milano, istituzione che promuove e sostiene il marchio "Io dono sicuro".

Merita Fiducia è, quindi, un vero e proprio marchio rivolto, ad oggi, alle Organizzazioni di Volontariato (OdV) iscritte al Registro Regionale e operanti nella provincia di Verona. All'interno del CSV di Verona è presente uno staff di operatori impegnato ad assistere le organizzazioni interessate con percorsi formativi, consulenze ed assistenza per prepararsi al percorso certificativo. Il riconoscimento ha validità biennale e viene assegnato attraverso la valutazione da parte di un Commissione di Valutazione esterno, indipendente e impegnato in modo volontario. Le aree di gestione oggetto di valutazione sono le seguenti: rendicontazione, comunicazione, progettazione raccolta fondi e gestione risorse umane (per ogni approfondimento si rimanda al sito [www.meritafiducia.it](http://www.meritafiducia.it)).

Il regolamento di Merita Fiducia giunge oggi alla sua sesta edizione. In questa nuova edizione 2018/2020, l'obiettivo è stato quello di integrare il documento proponendo una ulteriore opportunità di accompagnamento per le associazioni che chiederanno il marchio (per il rinnovo o per la prima volta), con un focus qualitativo sulla realizzazione della relazione e del bilancio sociale, elementi distintivi nel percorso Merita Fiducia, e sulla capacità di comunicare correttamente "ciò che si fa".

La prima edizione del Regolamento Merita Fiducia, risalente al 2009, sottolineava un aspetto emergente nella gestione del non profit con le seguenti parole: *"in uno scenario di crisi del welfare e di riduzione delle risorse pubbliche è evidente che la sopravvivenza dei servizi promossi dal volontariato sarà sempre più dipendente dalla capacità di auto sostenersi, di raccogliere fondi e attivare reti di collaborazione e solidarietà"*.

Una previsione importante che trova pieno compimento a distanza di parecchi anni. La sensibilità verso la trasparenza informativa e la capacità di ricercare fondi autonomamente è, ormai, una condizione inevitabile per quanti si avventurano sulla strada dell'impegno sociale e volontario.

Le risorse economiche appaiono, da tempo, sempre più limitate e la percezione del futuro sembra caratterizzarsi per orizzonti ristretti. La capacità, per il volontariato, di investire nella progettazione sociale, di rete, e nel diversificare le fonti di finanziamento diviene sempre più attuale.

Per questo, **la raccolta fondi all'interno di una organizzazione riveste un'importanza basilare, ma può funzionare ed essere sostenibile solo se condotta con i criteri di massima trasparenza.** Merita Fiducia parte e si sviluppa da questo concetto, sottolinea l'importanza di "meritare piena fiducia" dai donatori sapendo proporre un modello gestionale sostenibile, chiaro ed efficace, al fine di presentarsi con la massima trasparenza e puntando alla ricerca di nuovi donatori e alla fidelizzazione di quelli esistenti.

Acquisire un marchio che riconosce l'impegno dell'organizzazione, sul fronte della trasparenza, è una carta in più, fondamentale, da giocare per la realizzazione dei propri progetti. Il CSV di Verona investirà anche il prossimo biennio di durata del nuovo regolamento a stimolare criteri rinnovati di

rendicontazione, soprattutto nel campo di quella sociale. Un focus di attenzione particolare sarà sempre riconosciuto al tema del “**valore aggiunto generato sul territorio**” e al “valore sostitutivo”; sensibilità rendicontative nuove per le quali saranno assicurati percorsi formativi e di aggiornamento.

## SEZIONE 1: PRESENTAZIONE MERITA FIDUCIA

### 1 – IL MARCHIO MERITA FIDUCIA



#### 1.1 - Definizione e obiettivi

##### Definizione

- Un riconoscimento rivolto alle **Organizzazioni di Volontariato (OdV)**, così come riconosciute dalla Legge di Riforma del Terzo Settore 117/17, interessate a documentare e dimostrare la capacità di gestire, programmare e rendicontare la propria attività di autofinanziamento, raccolta fondi e capacità comunicativa. Una capacità che fa sintesi con l'impegno a dare "adeguato conto" alla vasta area dei portatori d'interesse;
- un'attestazione frutto dell'attività di valutazione effettuata da un organismo esterno riconosciuto, competente e imparziale.

##### Obiettivi

- Creare una sensibilità sul tema della trasparenza, nel privato sociale, così come nelle pubbliche amministrazioni e nel settore profit;
- curare e gestire un registro provinciale delle organizzazioni certificate: un riferimento pubblico, accessibile tramite internet, a disposizione del territorio.

#### 1.2 - Lo stile del marchio

Nato per sostenere processi gestionali etici e trasparenti delle OdV, il marchio ha adottato uno stile, in sintonia con la quotidianità degli adempimenti delle stesse organizzazioni, caratterizzato da:

- **una bassa gravosità.** La vita del non profit è già abbastanza ricca di incertezze e problemi di gestione. Il marchio, pertanto, rappresenta una risorsa, uno stimolo a migliorare, un riferimento per la conduzione, non certo un peso eccessivo, se non addirittura uno standard impossibile da perseguire. Lo stile del marchio è improntato al **minor dispendio di tempo e risorse per il suo raggiungimento**, ma soprattutto per il mantenimento nel tempo;
- **un sistema autovalutativo.** I criteri utilizzati sono disponibili, facilmente reperibili e sufficientemente dettagliati per assicurare "*un'autovalutazione di partenza*" da parte della stessa organizzazione, grazie allo strumento della *checklist*. Per ogni area di valutazione (vedi sezione 3) sono evidenziati i documenti da presentare e gli aspetti da osservare e verificare;
- **un'evidenza pubblica.** È centrale la dimensione informativa e di conoscenza che, tramite il marchio, s'intende evidenziare. Ottenere il riconoscimento ha un significato pubblico. L'esistenza di un registro liberamente consultabile e l'apposizione del logo sui documenti delle organizzazioni aderenti lo confermano.

### 1.3 - I livelli di certificazione, BASE e PLUS

I due livelli di certificazione, *Base e Plus*, rappresentano, per le OdV, un'opportunità e uno stimolo di crescita, favorendo il confronto con pratiche rendicontative e di comunicazione crescenti in termini di eccellenza.

- **MARCHIO BASE:** attesta la capacità gestionale delle OdV in riferimento alle aree di valutazione indicate esplicitamente nella scheda di autovalutazione<sup>1</sup>. La valutazione è suddivisa in due momenti distinti: la visita/audit presso la sede associativa e la valutazione finale del Comitato Valutativo;
- **MARCHIO PLUS:** attesta la capacità gestionale delle OdV in riferimento alle aree di valutazione indicate esplicitamente nella scheda di autovalutazione<sup>2</sup>. Oltre a tutti gli aspetti richiesti per il livello "base", la scheda pone alcune ulteriori richieste, più approfondite, nelle aree comunicative, rendicontative e di competenza dei dirigenti. A tale scopo, **solo per il marchio plus**, si richiede: bilancio sociale, piano della formazione dei dirigenti associativi, organigramma associativo; inoltre, il bilancio da presentare su schema regionale dovrà essere "per competenza" (mod. 2).

### 1.4 - La struttura del marchio

Il marchio si propone di:

- **essere un riconoscimento** per le OdV che intendono confrontarsi sui temi specifici della raccolta fondi (donazioni, raccolte fondi in senso stretto, autofinanziamento, ecc.);
- **garantire una corretta gestione documentale, come prerequisito di accesso.** Rendere la corretta gestione documentale della vita *ordinaria* associativa un prerequisito di partecipazione al marchio e non più un'area di valutazione del marchio stesso. È questo un aspetto rilevante in termini di novità da cui nasce un riconoscimento alternativo, concentrato sugli aspetti documentali, denominato **attestato di corretta gestione documentale Carte in regola**<sup>3</sup>. L'attestazione di corretta gestione documentale diventa così il riconoscimento propedeutico per la partecipazione al marchio Merita Fiducia;
- **valorizzare la formazione iniziale.** Il corso base obbligatorio dovrà essere frequentato dalle persone che seguiranno l'iter di certificazione, favorendo così un collegamento fra il processo formativo e l'attività istruttoria ai fini del marchio;
- **suddividere la valutazione in due parti.** L'attività valutativa è suddivisa in due parti:
  - a. la **visita obbligatoria (audit) presso la sede associativa**, dalla quale scaturisce una prima valutazione gestionale a cura del Gruppo Istruttoria;
  - b. l'attività valutativa, vera e propria, del Comitato Valutativo;
- **assegnare la responsabilità di pubblicazione dei documenti di rendicontazione economica e sociale direttamente alle OdV.** Ogni OdV certificata dovrà procedere **autonomamente** a caricare

<sup>1</sup> La scheda di autovalutazione è denominata "ALLEGATO 1 CHECKLIST AUTOVALUTAZIONE REQUISITI MERITA FIDUCIA", consultabile a pag. 9 e scaricabile dal sito [www.meritafiducia.it](http://www.meritafiducia.it) area "modulistica".

<sup>2</sup> Confronta nota 1.

<sup>3</sup> Per approfondire il tema dell'Attestato di Corretta Gestione Documentale cfr Cap. 2 .

i documenti (Bilancio su schema regionale del Veneto, Relazione di accompagnamento al Bilancio e Relazione Sociale/Bilancio Sociale, relazioni Raccolte Fondi e rendiconto 5 per mille), sul sito istituzionale associativo. Il CSV di Verona creerà un link diretto del sito [www.meritafiducia.it](http://www.meritafiducia.it) alla pagina dedicata del sito associativo.

## 1.5 Il registro online del marchio

Non esistono registri cartacei del marchio. Tutte le informazioni sono online, accessibili a tutti e direttamente consultabili su [www.meritafiducia.it](http://www.meritafiducia.it).

Il sito web del marchio è stato recentemente completamente rivisto e integrato, sia graficamente che operativamente nei contenuti, e pertanto rappresenta uno strumento fondamentale per la comprensione del percorso e come elemento di supporto per le associazioni.

Chiunque accede al sito può comprendere cosa è il marchio Merita Fiducia, consultare la scheda di autovalutazione ma, soprattutto, accedere alla pagina del “Registro” che consente di ottenere informazioni su tutte le OdV certificate. Il numero di certificazione assegnato ad ogni organizzazione è unico e irripetibile ed è visibile sul logo che viene utilizzato su depliant e carta intestata.

merita fiducia  
Il volontariato che rende conto

HOME CHI SIAMO OTTIENI IL MARCHIO REGISTRO DOCUMENTI NEWS CONTATTI AREA RISERVATA

Sei un'associazione? Scopri come ottenere il marchio Merita Fiducia!

Ottieni il marchio Merita Fiducia per la tua associazione

→ SCOPRI DI PIÙ

merita fiducia  
Il volontariato che rende conto

HOME CHI SIAMO OTTIENI IL MARCHIO REGISTRO DOCUMENTI NEWS CONTATTI AREA RISERVATA

Ottieni il marchio Merita Fiducia per la tua associazione

→ SCOPRI DI PIÙ

Cos'è il marchio Merita Fiducia

Merita Fiducia® è il marchio etico per le organizzazioni di volontariato veronesi, promosso dal Centro di Servizio per il Volontariato (CSV) di Verona.

Una certificazione che porta le associazioni a dimostrare la capacità di **rendicontare la propria attività** da un punto di vista economico e sociale, **documentare le raccolte fondi** in modo trasparente e **apprendere modalità efficaci di raccontare** e promuovere il proprio operato al mondo esterno, in particolare ai potenziali donatori e sostenitori. Un rite, quindi, che dà **certezze al donatore**, a fronte di un grande impegno da parte delle associazioni che, volontariamente, decidono di farsi certificare.

Associazioni certificate



## 2 – COME OTTENERE LA CERTIFICAZIONE

### 2.1 Destinatari

Il marchio può essere richiesto da tutte le Organizzazioni di Volontariato (OdV), così come identificate dalla Legge di Riforma del Terzo Settore n. 117/17, sensibili al tema della trasparenza rendicontativa e coinvolte in attività di raccolta fondi.

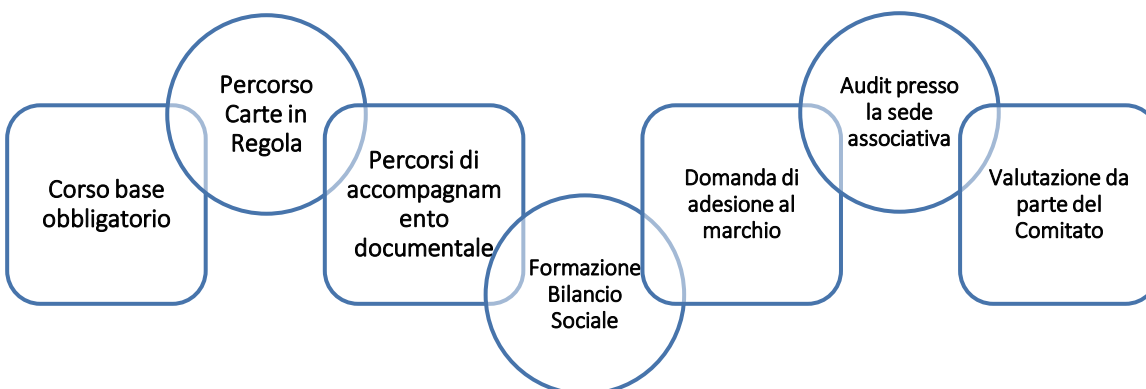
### 2.2 Criteri di accesso

Le organizzazioni partecipanti devono aver presenti, nel bilancio economico, **entrate derivanti da almeno una o più delle seguenti voci**, classificate in base ai criteri del modello di bilancio della Regione Veneto:

Codici Bilancio	Descrizione voci di entrata
2.7	5x1000
3.0	Donazioni e lasciti testamentari
5.1	Entrate da attività di vendita occasionali o iniziative occasionali di solidarietà (DM 1995 lettera a)
5.2	Entrate da attività di vendita di beni acquisiti da terzi a titolo gratuito a fini di sovvenzione (DM 1995 lettera b)
5.3	Entrate da attività di somministrazione di alimenti e bevande in occasione di manifestazioni e simili (DM 1995 lettera d)

### 2.3 Il percorso di certificazione

Di seguito la presentazione delle singole tappe, obbligatorie, per un'OdV interessata a conseguire il marchio Merita Fiducia.



### 2.3.1 - Primo passo: la formazione obbligatoria – si svolge nel mese di novembre

Il percorso formativo di base, promosso e curato dal CSV di Verona, è una condizione necessaria per accedere alla fase di valutazione del marchio. Si tratta di una serie di incontri, solitamente due o tre, destinati alle OdV, per comprendere la portata di Merita Fiducia, illustrare il regolamento, fornire i criteri che orientano la valutazione dei documenti e i materiali da presentare.

Il corso è un appuntamento costante e, nel tempo, si è arricchito dell'esperienza legata al rapporto con le organizzazioni partecipanti.

E' bene precisare che:

- le OdV dovranno far partecipare al corso la persona che, successivamente e preferibilmente, sarà sempre coinvolta nell'attività di preparazione della documentazione e soprattutto nel dialogo con il gruppo istruttorio del marchio. Se per motivi interni all'associazione dovesse cambiare il referente durante il percorso, è necessario comunicarlo al CSV per iscritto, garantendo peraltro che il nuovo referente conosca il percorso di Merita Fiducia;
- il corso sarà ritenuto valido se la frequenza coprirà almeno il 70% delle ore previste;
- il corso ha validità di due anni. Se nell'arco di tempo di due anni l'OdV non si attiva per richiedere il marchio, sarà necessario partecipare nuovamente al corso;
- il corso dovrà essere ripetuto qualora una OdV si sia vista revocare il marchio (o abbia deciso autonomamente di non richiederlo alla scadenza) e, successivamente, voglia chiederlo nuovamente, attivando, così, un percorso *ex novo*.

### 2.3.2 - Secondo passo: l'attestato di corretta gestione documentale Carte in Regola (CiR) - domanda da presentare entro il 31 gennaio

L'attestazione di corretta gestione documentale nasce da un'analisi delle richieste da parte delle OdV, sia nel servizio di consulenza che nell'attività istruttorie e valutativa di Merita Fiducia. Il CSV di Verona, per rispondere a questa esigenza, ha attivato dal 2012 il progetto di Tutoring "Carte in Regola": si tratta di un riconoscimento incentrato sugli aspetti documentali della gestione. Ottenere questa attestazione è un altro dei pre-requisiti per accedere a Merita Fiducia e ha validità di due anni. La **domanda** per accedere al *tutoring* va **presentata entro il 31 gennaio** dell'anno di riferimento, all'Ufficio Consulenze del CSV di Verona, compilando l'apposito allegato 7 (domanda di adesione). Tutte le informazioni sono reperibili sul sito del CSV di Verona.<sup>4</sup>

Nel mese di dicembre è previsto un incontro di approfondimento operativo sul percorso CiR, tenuto dall'Ufficio Consulenze del CSV di Verona. La partecipazione è obbligatoria per le OdV che chiederanno il marchio per la prima volta.

---

<sup>4</sup> La scheda di sintesi con le principali informazioni sull'attestato, denominata "CHECKLIST AUTOVALUTAZIONE REQUISITI ATTESTATO CORRETTA GESTIONE DOCUMENTALE "CARTE IN REGOLA" è consultabile e scaricabile anche sul sito [www.meritafiducia.it](http://www.meritafiducia.it) area "documenti".

- **Il percorso Carte in Regola (CiR) - si svolge da febbraio a aprile**

Il percorso, finalizzato al rilascio dell'attestato Carte in Regola si presenta come prerequisito fondamentale per l'accesso alla certificazione Merita Fiducia. L'attestazione nasce, quindi, con tre principali obiettivi:

- ✓ *sostenere le OdV nella corretta gestione documentale per un pieno rispetto degli adempimenti previsti dalla normativa locale e nazionale;*
- ✓ *aprire le porte a un nuovo ruolo del CSV nei suoi servizi di consulenza ovvero il superamento dell'aiuto tipico "domanda – risposta" (in ogni caso mantenuto per le specifiche necessità) per giungere a un vero e proprio "tutoring gestionale";*
- ✓ *creare anche le condizioni per facilitare la preparazione dei documenti al fine del rinnovo triennale presso il Registro della Regione Veneto.*

L'iter è riservato alle organizzazioni interessate a conseguire Merita Fiducia, con percorso di accompagnamento che si sviluppa dal mese di febbraio al mese di aprile dell'anno in cui si verifica la scadenza del marchio Merita Fiducia. CiR viene, tuttavia, erogato anche alle realtà interessate alla sola attestazione, se prossime alla scadenza del rinnovo triennale in Regione Veneto.

**La richiesta di CiR, come già segnalato, va fatta direttamente all'Ufficio Consulenze del CSV di Verona entro il 31 gennaio.**

L'attestazione di Carte in Regola è un percorso scelto **volontariamente** dalle OdV e consiste nell'analisi della sola documentazione tipica delle organizzazioni per il rispetto degli adempimenti civilistici e fiscali, ai quali, normalmente, ogni OdV è chiamata. L'attestato ha cadenza temporale biennale ed è un riconoscimento valido internamente al CSV.

Nella sezione "documenti" del sito del marchio, [www.meritafiducia.it](http://www.meritafiducia.it), è disponibile la scheda di autovalutazione con la sequenza dei requisiti richiesti per Carte in Regola.

- **Il percorso Carte in Regola (CiR): iter e contenuti**

L'ufficio Consulenze organizza un primo incontro con l'OdV, nel corso del quale vengono verificate le condizioni e la tipologia del soggetto richiedente. L'operatore del CSV, in questi passaggi interlocutori, definisce il piano di accompagnamento "su misura" per quella Organizzazione. La situazione di partenza dell'Organizzazione (settore di intervento dell'OdV, attività svolte prevalentemente, stato giuridico del soggetto, eventuali peculiarità/difficoltà gestionali), sottolinea le eventuali criticità documentali emerse dall'incontro per le quali è necessario un piano di miglioramento e vengono calendarizzati gli incontri tra l'OdV e l'ufficio Consulenze CSV di Verona.

Il piano di accompagnamento sarà sottoposto all'organizzazione e sottoscritto da parte del legale rappresentante, cosa che attiva ufficialmente il servizio di tutoring della durata di qualche incontro. Il check-up di CiR comprende diverse aree di analisi ciascuna delle quali prevede un punteggio di valutazione: statuto e registro, bilancio, raccolta fondi, risorse umane, privacy, sicurezza sul lavoro e governance.

Al termine del percorso di accompagnamento, oltre alla certificazione Carte in Regola, viene redatta una scheda valutativa affinché l'organizzazione possa riscontrare i risultati ottenuti e rimanga traccia di eventuali criticità o miglioramenti suggeriti.

### 2.3.3 - Terzo passo: percorsi di accompagnamento – si svolgono nei mesi tra gennaio e marzo

Nel periodo tra gennaio e marzo, le OdV che devono conseguire o rinnovare il marchio nell'anno corrente, possono accedere a un **servizio di accompagnamento**, svolto dal Gruppo Istruttorio del CSV di Verona. Questa opportunità viene introdotta per la prima volta in questa sesta edizione del marchio e propone il seguente percorso:

- ✓ un incontro per ogni OdV, esclusivamente su richiesta scritta da inoltrare alla segreteria del marchio, da svolgersi in sede del CSV, a Verona, per un confronto sui contenuti, sulle eventuali problematiche o difficoltà nella stesura del bilancio sociale o della relazione sociale;
- ✓ un accompagnamento successivo, esclusivamente su richiesta e solo in back office (via mail o telefonica), riguardante solamente verifiche e monitoraggio nello sviluppo del documento e della redazione del bilancio sociale.

Si precisa che il ruolo del Gruppo Istruttorio in questo caso sarà quello di:

- a) indirizzare le associazioni alla stesura corretta della relazione sociale o del bilancio sociale;
- b) segnalare eventuali incongruenze (particolari) tra le richieste del marchio e il documento stesso;
- c) orientare le associazioni alla compilazione delle schede analitiche con i dati richiesti.

### 2.3.4 - Quarto passo: formazione sul bilancio sociale e compilazione delle schede analitiche – si svolge nei mesi di febbraio e marzo

Nei mesi di febbraio e marzo sarà organizzato un corso di approfondimento sulle tematiche del bilancio sociale, obbligatorio sia per le OdV che chiedono il marchio per la prima volta sia per quelle che sono in scadenza nell'anno in corso.

Il corso, della durata di due o tre mezza giornate con metodologia laboratoriale, verterà principalmente sulle seguenti tematiche:

- ✓ efficacia e significato del bilancio sociale e costruzione del documento
- ✓ analisi del valore aggiunto generato
- ✓ la trasparenza informativa per la rendicontazione
- ✓ il saper rendere conto
- ✓ efficacia ed efficienza delle raccolte fondi

Il corso consentirà, inoltre, di presentare le schede contenenti gli indicatori socio-economici e di governance che saranno parte integrante della documentazione da presentare per l'ottenimento del marchio.

### 2.3.5 - Quinto passo: presentare la domanda di adesione a MERITA FIDUCIA (MF) - entro il 31 maggio

**Entro il 31 maggio** di ogni anno le OdV, che hanno conseguito l'attestato CiR e interessate a conseguire il marchio Merita Fiducia, sono chiamate a presentare la **domanda di adesione** all'Ufficio Merita Fiducia del CSV di Verona. Il modulo è scaricabile dal sito [www.meritafiducia.it](http://www.meritafiducia.it), nella sezione "documenti", e si caratterizza per una serie di dichiarazioni da sottoscrivere, in particolare:

- ✓ evidenziare di aver conseguito l'attestazione di regolare gestione documentale Carte in Regola indicando la data di conseguimento;
- ✓ esplicitare l'adesione a procedure e regolamento del marchio;

- ✓ evidenziare la data nella quale il consiglio direttivo dell'associazione ha approvato la partecipazione al marchio (in sede di audit, tuttavia, potrà essere richiesta anche la delibera del consiglio);
- ✓ individuare una persona che sarà referente del marchio, seguirà l'attività di certificazione e il contatto con il gruppo istruttorio; tale persona dovrà essere la stessa che ha partecipato al corso formativo iniziale;
- ✓ disponibilità ad accettare la visita/*audit* presso la sede associativa, con relativa attività di campionamento sulle specifiche aree di valutazione, **a seguito della domanda di adesione al marchio e nell'anno intermedio di certificazione**;
- ✓ aderire ai piani di miglioramento proposti dal Gruppo Istruttorio e/o direttamente dal Comitato Valutativo;
- ✓ disponibilità a pubblicare ogni anno (entro il 30 giugno) i propri documenti rendicontativi sul sito istituzionale dell'OdV.

N.B. Si ricorda che alla domanda di adesione vanno *obbligatoriamente* allegati tutti i documenti riscontrabili nella *checklist* di autovalutazione dei requisiti di Merita Fiducia, scaricabile dal sito [www.meritafiducia.it](http://www.meritafiducia.it), nella sezione "documenti".

### 2.3.6 - Sesto passo: l'attività valutativa – si svolge da giugno a settembre

- **Visita/audit presso la sede associativa - si svolge da giugno ad agosto**

L'attività valutativa prende avvio con la visita presso la sede associativa a cura del Gruppo Istruttorio, istituito dal CSV di Verona. Durante la visita, concordata nei tempi con l'OdV interessata, è bene sia sempre **presente il referente che ha partecipato al corso formativo di base oltre, eventualmente, ad altri componenti del consiglio direttivo.**

Durante l'incontro saranno presi in considerazione i documenti e le evidenze che consentiranno di comprendere la posizione dell'organizzazione rispetto alle tre aree oggetto di valutazione: **rendicontazione, comunicazione, progettazione dell'attività di raccolta fondi.**

L'incontro tra il Gruppo Istruttorio e l'OdV consentirà di fotografare adeguatamente la situazione organizzativa, individuando i documenti più adatti a illustrare competenze e modalità di lavoro dell'organizzazione, oltre che a valutare un eventuale **piano di miglioramento** e fornire orientamenti al gruppo dirigente per affrontarlo.

Al termine della visita, sarà sempre rilasciato un verbale con la sintesi di tutti gli elementi emersi. L'OdV avrà tutto il tempo necessario per sanare eventuali criticità rilevate. In linea di massima, la parte documentale prevista dall'attestato di corretta gestione documentale (CiR) non sarà nuovamente richiesta; tuttavia, **è possibile che i valutatori del CSV possano richiedere nuovamente uno o più documenti per approfondimenti.**

- **Valutazione finale del Comitato – si svolge da luglio a settembre**

Il Comitato, negli incontri appositamente programmati nel corso dell'anno, prenderà in considerazione la posizione di ogni OdV partecipante **partendo dal verbale di sintesi della visita presso la sede (redatto dal gruppo istruttorio)**, integrando il tutto con la lettura del bilancio e relativa Relazione di accompagnamento, nonché della Relazione/Bilancio Sociale; analizzerà ulteriori informazioni ed evidenze raccolte dal Gruppo Istruttorio.

L'esito dell'attività valutativa del Comitato potrà condurre alternativamente:

- ✓ **all'assegnazione del marchio per il biennio;**
- ✓ **all'assegnazione del marchio per la durata di un anno**, nel caso in cui il Comitato ritenga necessaria una supervisione di breve termine;

- ✓ **alla richiesta di ulteriori chiarimenti** o indicazioni di miglioramento nei termini di un preciso arco temporale entro il quale l'OdV dovrà adeguarsi (in genere 30/60 giorni di tempo);
- ✓ **all'assegnazione del marchio, per il biennio, con revisione** della sola documentazione nell'anno intermedio;
- ✓ **al rifiuto di concessione del marchio** qualora manchino le condizioni, indicando le motivazioni e invitando l'OdV a ripresentare domanda in una nuova edizione di assegnazione del marchio.

### Il marchio MERITA FIDUCIA ha valenza biennale.

A seguito della conclusione del percorso di valutazione, sarà organizzato dal CSV di Verona un evento pubblico per l'assegnazione del marchio MERITA FIDUCIA alle organizzazioni, nuove o in rinnovo, che hanno completato il percorso durante l'anno. L'evento, di mezza giornata, si svolge in autunno.

Per sintetizzare si riportano qui di seguito le tappe con i tempi di riferimento.

novembre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• corso di formazione base obbligatorio</li> </ul>
31 gennaio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• termine per la presentazione della domanda di accesso a Carte in Regola</li> </ul>
gennaio/marzo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• percorsi di accompagnamento</li> <li>• formazione sul bilancio sociale</li> </ul>
31 maggio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• termine per la presentazione della domanda Merita Fiducia e relativa consegna della documentazione</li> </ul>
giugno/agosto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• audit/visita presso la sede delle OdV da parte del Gruppo Istruttorio (con attività di campionamento)</li> </ul>
luglio/settembre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• incontri del Comitato per la valutazione delle pratiche</li> </ul>
ottobre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• evento di assegnazione del marchio Merita Fiducia, in occasione della Giornata del dono</li> </ul>

## 3 – DOCUMENTAZIONE UTILE PER LA CERTIFICAZIONE

### 3.1 - La scheda di autovalutazione

La *checklist* di autovalutazione è una scheda di sintesi in grado di illustrare le aree di valutazione, i criteri di analisi e i documenti o le evidenze utili ai fini del marchio. Grazie alla scheda, l'OdV e i valutatori si confrontano con lo stesso linguaggio e con i medesimi criteri.

Per chi intende intraprendere la strada del marchio, la comprensione delle aree di valutazione è un punto di partenza fondamentale. Merita Fiducia, circoscrivendo gli ambiti di valutazione è come se accendesse dei "fari di scena" soltanto su alcuni aspetti del "palcoscenico" organizzativo. La prima scelta dell'ente sarà, quindi, quella di comprendere se ha interesse e sensibilità ad essere valutato su aspetti particolari, quali appunto la trasparenza e la gestione della raccolta fondi. Ecco qui di seguito la presentazione delle aree di valutazione:


Aree di valutazione	Caratteristiche delle aree
Area rendicontativa	Riguarda la capacità rendicontativa dell'OdV. Si concentra sulla capacità dell'organizzazione di presentare rendiconti economico/sociali chiari, in grado di offrire informazioni adeguate a tutti i portatori di interesse.
Area comunicativa	Riguarda la capacità dell'organizzazione di offrire informazioni ai donatori e, in generale, alla cittadinanza sul servizio erogato. Non meno importante, per questa area, la capacità di tenere informati i donatori sulle somme raccolte e il loro uso. Nel contesto comunicativo rientrano anche le informazioni rilasciate ai destinatari dei servizi.
Area progettazione della Raccolta Fondi	L'OdV interessata a conseguire il marchio dovrà dimostrare non solo di effettuare raccolta fondi, ma anche di avere una sorta di progettazione della raccolta stessa. Ogni organizzazione si attiverà secondo le proprie caratteristiche, ma l'elemento importante per il marchio sarà quello di comprendere le modalità di previsione della raccolta, la quota attesa, i canali sui quali si intende investire.

La scheda di autovalutazione è suddivisa in tre colonne:


- aree di valutazione:** individua l'area di valutazione, in modo che sia evidente per il lettore;
- documenti/evidenze:** riporta l'elenco dei documenti o delle evidenze che offrono informazioni sul comportamento dell'associazione rispetto a quella particolare area valutativa;
- focus o criteri di analisi dei documenti:** ogni documento presentato acquista significato per il modo in cui è elaborato, il significato che esprime nella vita associativa. I *focus* o criteri di analisi consentono di comprendere quali sono i punti di forza di ogni documento e su cosa si sofferma l'attività valutativa.


## ALLEGATO 1


## CHECKLIST DI AUTOVALUTAZIONE DEI REQUISITI MERITA FIDUCIA

AREE	CRITERI DI ANALISI	DOCUMENTAZIONE EVIDENZE	FOCUS ATTENZIONE	ALLEGATI DA CONSULTARE		MF base	MF plus
				Approfondimenti e casi particolari	ALLEGATI		
Rendicontazione economico patrimoniale	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Corretta collocazione delle voci di bilancio</li> <li>○ Chiarezza nell'esposizione della relazione di accompagnamento al bilancio</li> <li>○ Informazioni sulla destinazione dell'avanzo di gestione</li> <li>○ L'OdV è in grado di replicare nel tempo la relazione di accompagnamento al bilancio</li> <li>○ Modalità di verifica e controllo periodico sulla gestione contabile</li> <li>○ Informazioni sulla destinazione avanzo di gestione (solo per bilancio per cassa) nell'anno successivo.</li> </ul>  <p style="text-align: center;"><b>OBIETTIVO: ANALIZZARE LA CAPACITA' INFORMATIVA DEL BILANCIO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Bilancio secondo Modello regionale 1 "per cassa"</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sono utilizzate correttamente le voci e i codici del modello regionale</li> </ul>	Situazioni che richiedono bilancio per competenza	<b>ALLEGATO 1</b>	⊗	⊗
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Relazione di accompagnamento al Bilancio</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Le voci di bilancio del Modello regionale sono chiaramente commentate nella relazione di accompagnamento</li> <li>○ La relazione comprende almeno 5 tabelle</li> <li>○ I finanziamenti ricevuti per bandi e progetti sono chiaramente illustrati</li> </ul>	Per monitoraggio fondi derivanti da bandi e progetti finanziati	<b>ALLEGATO 6</b>	⊗	⊗
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Eventuale Relazione di sindaci</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ La relazione dei sindaci commenta espressamente il Bilancio Regionale</li> </ul>			⊗	⊗
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Eventuali criteri di raccordo fra Bilancio Regionale e altri schemi utilizzati.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Qualora il Bilancio su modello regionale provenga da un bilancio impostato secondo altre modalità evidenziare i criteri di raccordo</li> </ul>			⊗	⊗
Rendicontazioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ L'OdV è in grado di replicare nel tempo la relazione sociale o il bilancio sociale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Bilancio Sociale</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Rispetta indice previsto</li> <li>○ Contiene tabelle</li> <li>○ Contiene indicatori</li> </ul>	Per dettagli su indice tipo, tabelle	<b>ALLEGATO 2</b>		⊗



	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modalità di raccolta dati e comparabilità nel tempo</li> <li>Uso di indicatori e tabelle nelle rendicontazioni</li> <li>Chiara indicazione della Mission e Vision.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>La Mission e la Vision sono indicate chiaramente</li> </ul>	Per dettaglio su indicatori	<b>ALLEGATO 3</b>		
	 <p><b>OBIETTIVO: QUALIFICARE IL BILANCIO SOCIALE COME STRUMENTO PRINCIPALE PER COMUNICARE RISULTATI, IMPEGNI E VALORI GENERATI</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Relazione Sociale semplificata</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rispetta indice previsto</li> <li>Contiene tabelle</li> <li>La Mission e la Vision sono indicate chiaramente</li> </ul>	Per dettagli su indice tipo, tabelle	<b>ALLEGATO 2</b>	⊗	
		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>È disponibile un sito web</b></li> <li><b>Altri canali utilizzati per comunicazione/promozione</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consente di scaricare il Bilancio Sociale e quello economico</li> <li>Fornisce indicazioni su Mission e Vision della OdV</li> <li>Esiste una sezione dedicata a Merita Fiducia</li> <li>Utilizzo social network</li> </ul>				⊗
Gestione risorse umane	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione dei volontari</li> <li>Corretta gestione del lavoro retribuito</li> <li>Gestione degli inserimenti di giovani e adulti per progetti particolari (Ex: Servizio Civile Universale, SVE, Alternanza Scuola Lavoro, Lavori Pubblica Utilità, Stage e Tirocini)</li> <li>Formazione di volontari e dipendenti allo svolgimento del ruolo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Programma formativo dei volontari</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>È prevista attività formativa per i nuovi soci</li> <li>Sono previsti (se necessari) corsi per acquisire competenze destinati ai volontari</li> <li>I componenti della Governance (consiglieri, presidente, altro) partecipano a corsi per qualificarsi al ruolo</li> </ul>			⊗	⊗
		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Attestati formazione dei dirigenti</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sono presenti attestati comprovanti la formazione dei dirigenti (formazione al ruolo, corsi CSV, etc.)</li> </ul>				

	 <p><b>OBIETTIVO:</b> COMPRENDERE L' IMPEGNO NELLA GESTIONE E VALORIZZAZIONE DELLA PROPRIA RETE DI VOLONTARI E OPERATORI, COMPRESI I GIOVANI CHE ENTRANO IN CONTATTO PER PROGETTI TEMPORANEI</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programma formativo lavoratori dipendenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sono previsti corsi di aggiornamento per il personale dipendente</li> <li>I volontari sono informati sul marchio Merita Fiducia</li> </ul>				⊗	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Progetto per gestione giovani in stage/ASL/SCU o adulti per LPU/LSU</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quando si inserisce un giovane o adulto per progetti particolari è presente un progetto di inserimento</li> <li>Le attività di inserimento sono monitorate con apposita schede</li> <li>I dati sull'inserimento sono evidenziati anche in Bilancio Sociale</li> </ul>	Per monitoraggio inserimento di giovani in progetti speciali	ALLEGATO 4			⊗
				Per monitoraggio inserimento di adulti in progetti speciali	ALLEGATO 5	⊗	⊗	
Gestione raccolta fondi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le raccolte fondi sono chiaramente indicate in bilancio economico-finanziario.</li> <li>I dati di sintesi sulle raccolte fondi sono presenti anche nel Bilancio Sociale con informazioni su destinazione e utilizzo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elenco donatori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>È presente una lista dei donatori</li> </ul>			⊗	⊗	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Copie ricevute rilasciate a donatori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sono rintracciabili le copie di ricevute rilasciate a donatori</li> </ul>			⊗	⊗	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>5x1000</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il rendiconto 5x1000 è disponibile</li> </ul>			⊗	⊗	

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Corretta gestione dati dei donatori</li> <li>○ Pianificazione di campagne di RF e/o 5xmille</li> <li>○ Trasparenza e chiarezza nell'uso di piattaforme di fundraising</li> <li>○ Informazioni su attività di raccolta particolari (Ex: accordi con catene distributive per uso punti spesa, cause related marketing, etc.).</li> <li>○ Gestione beni materiali ricevuti per attività istituzionale.</li> </ul>  <p style="text-align: center;"><b>OBIETTIVO:</b> VERIFICARE LA CAPACITÀ DI PROGRAMMARE, GESTIRE E INFORMARE SULLA RACCOLTA FONDI.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Relazioni di raccolta fondi</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Per raccolte significative sono state fatte delle relazioni finali (oltre ad essere presenti i rendiconti obbligatori)</li> <li>○ I dati di sintesi sulla gestione delle raccolte fondi si ritrovano nel Bilancio Sociale</li> <li>○ È prevista una modalità di informazione ai donatori sull'utilizzo dei fondi raccolti</li> </ul>		⊗	⊗	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Programma di raccolta fondi</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ L'attività di raccolta fondi è pianificata a inizio anno</li> </ul>				⊗
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Progetto per immobili ricevuti e destinati al "Dopo di Noi"</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Il progetto è chiaramente definito e conosciuto</li> </ul>				⊗
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Informative di raccolte e vendite occasionali (banchetti, tombole, etc).</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Quando si effettuano banchetti è prevista una informativa sull'uso dei fondi raccolti (Es: cartello espositivo su banchetto)</li> </ul>		⊗	⊗	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Utilizzo di piattaforme on line</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ E' disponibile una informativa sui risultati di gestione della piattaforma</li> </ul>		⊗	⊗	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Utilizzo di "punti spesa"</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Il Bilancio Sociale informa sulla destinazione di quanto ricevuto grazie a questa modalità di raccolta</li> </ul>		⊗	⊗	

		<ul style="list-style-type: none"><li>○ <b>Beni ricevuti da aziende</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Sono state informate le aziende donatrici sull'utilizzo dei beni</li><li>○ Il Bilancio Sociale offre informazioni</li></ul>		⊗	⊗
--	--	---	---	--	---	---



### 3.2 Il bilancio regionale

Il Bilancio dovrà essere redatto secondo gli schemi previsti dalla Regione Veneto<sup>5</sup>. In particolare, sono stati elaborati due diversi modelli:

- **Modello 1:** per le OdV che utilizzano la *contabilità finanziaria* e il relativo principio di cassa.
- **Modello 2:** per le OdV che adottano la *contabilità economica* e il relativo principio di competenza<sup>6</sup>.

Le organizzazioni potranno scegliere liberamente tra la modalità “per cassa” (Mod. 1) e la modalità “per competenza” (Mod. 2).

**Tuttavia, è sempre obbligatorio il Mod. 2 nei seguenti casi:**

- per le OdV che richiedono il marchio plus;
- per le OdV che hanno proventi superiori ai 250.000 euro (sia per il marchio base che per il plus);
- per le OdV che, al di là del volume di proventi, abbiano sottoscritto mutui e/o finanziamento a lungo termine.

### 3.3 La relazione di accompagnamento al bilancio (RAB)

Il Bilancio dovrà necessariamente, e in modo vincolante, essere supportato da una Relazione di accompagnamento, relazione, è bene precisarlo, che commenti le voci del bilancio regionale. Altre tipologie di relazione, a commento di bilanci impostati secondo criteri differenti, non saranno prese in considerazione ai fini del marchio.

La Relazione di accompagnamento al bilancio è fondamentale per chiarire tutti gli aspetti della gestione e dialogare con la vasta rete di portatori d’interesse. In particolare, la relazione deve:

- **commentare adeguatamente** le voci di bilancio, sia di entrata che di uscita, nonché dello stato patrimoniale;
- offrire **informazioni di dettaglio** (riclassificazione per destinazioni) rispetto a voci di costo con descrizione eccessivamente di sintesi (esempio: costi per servizi, costi per retribuzioni) e di raggruppamenti che finiscono per diventare contenitori di cifre poco chiare nella lettura del loro contenuto reale;
- supportare le informazioni, laddove necessario, **con tabelle e grafici** che facilitino sia la lettura del dato che il confronto fra periodi differenti.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Con DGR 4314/09 la Regione Veneto ha predisposto modelli di redazione del Bilancio per le OdV. I modelli sono nati anche dal dialogo con i CSV del Veneto attraverso tavoli di lavoro condivisi.

<sup>6</sup> Il modello 2 è inoltre indispensabile, in quanto sistema che permette “una tenuta di scritture contabili complete ed analitiche”, per le OdV che ricevono fondi ai sensi della legge n. 80/05.

<sup>7</sup> [La scheda con i contenuti minimi della Relazione di accompagnamento al Bilancio](http://www.meritafiducia.it) è disponibile direttamente sul sito [www.meritafiducia.it](http://www.meritafiducia.it) nell’area Strumenti.

### 3.4 La relazione sociale (RS) e il bilancio sociale (BS)

Ogni OdV elabora la relazione sociale o il bilancio sociale (quest'ultimo obbligatorio per richiedere il marchio Plus) secondo la propria sensibilità; tuttavia, è indispensabile tenere presente che il contenuto dovrà sempre:

- **evidenziare** i tratti essenziali del servizio “istituzionale” svolto;
- **mostrare** l’impegno per sostenere e valorizzare il patrimonio umano;
- **offrire** un quadro di lettura del vero “capitale sociale” dell’OdV rappresentato dai suoi interventi, dai risultati raggiunti sul territorio e dalle persone coinvolte nel volontariato;
- **supportare la relazione**, per quanto possibile, **con dati e indicatori**, confrontandoli tra almeno due annualità.

*«E’ auspicabile che il volontario trovi, tra le informazioni della Relazione Sociale, quanto può servire per aiutarlo a ricomporre il proprio servizio e la propria storia nella vita associativa.»<sup>8</sup>*

Anche per questo tipo di documento, l’esperienza valutativa ha fatto emergere la necessità di richiedere alcuni elementi irrinunciabili nei contenuti, perché importanti per comprendere e “misurare” l’azione sociale dell’organizzazione. A tale proposito sono state elaborate delle schede di approfondimento.<sup>9</sup>

Il Bilancio sociale ha un ruolo fondamentale nel “rendere conto”, nel dare voce alla “buona causa” perseguita dall’organizzazione e nella valorizzazione dell’operare associativo in forma compiuta. Si dà dunque conto, nella stesura del Bilancio Sociale, delle attività effettuate, durante l’anno precedente, per raggiungere gli obiettivi prefissati, specificando altresì, in maniera trasparente, come i fondi ricevuti siano stati utilizzati. Si tratta di un documento di grande potenzialità e di grande impatto, utile anche alla misurazione del valore sociale generato sul territorio.

- **Scheda dei contenuti minimi per la redazione della relazione di accompagnamento al bilancio e della relazione sociale**

L’esperienza valutativa di questi anni ha evidenziato come i documenti di rendicontazione più rilevanti siano la **relazione di accompagnamento al bilancio** (modello regionale) e la **relazione/bilancio sociale**. La cura di questi due strumenti informativi è importante: laddove redatti per solo adempimento o obbligo, le relazioni risultano poco chiare, non in grado di illustrare i dati contabili, a volte di non facile interpretazione neppure per gli stessi soci. Per sostenere le OdV e qualificarne i rendiconti, il CSV di Verona ha investito in formazione e in pubblicazioni, a

<sup>8</sup> Tratto da “Il Rapporto annuale di una Organizzazione di Volontariato”, collana Guide del CSV, 2011, pag.42

<sup>9</sup> Tra gli allegati scaricabili dal sito [www.meritafiducia.it](http://www.meritafiducia.it) area “modulistica” è possibile ritrovare delle brevi schede che ricordano i tratti essenziali dei vari tipi di relazione sociale:

- La scheda con i contenuti minimi obbligatori della Relazione di accompagnamento al bilancio
- La scheda con i contenuti minimi obbligatori della Relazione Sociale
- La scheda con i contenuti minimi obbligatori del Bilancio Sociale.

disposizione delle OdV stesse, sia in versione cartacea che scaricabili dal sito [www.meritafiducia.it](http://www.meritafiducia.it).<sup>10</sup>

Si rimanda anche al corso che si svolgerà nei mesi di febbraio e marzo (punto 2.3.4 del presente regolamento) per approfondimenti e un confronto sulle tematiche inerenti la relazione e/o il bilancio sociale.

### 3.5 Strumenti on line

Tutta la documentazione utile ai fini del marchio (schede di autovalutazione, indicazioni e schemi per rendicontazioni, domanda di ammissione, ecc.) è disponibile sul sito [www.meritafiducia.it](http://www.meritafiducia.it) nell'area "strumenti". In particolare sono reperibili sul sito:

<b>Checklist di autovalutazione Attestazione di corretta gestione documentale "Carte in Regola"</b>	Consente di comprendere cosa richiede l'Attestato di corretta gestione documentale Carte in Regola. Riconoscimento rilasciato direttamente dall'ufficio Consulenze del CSV con un percorso di tutoraggio (perseguibile anche indipendentemente dal marchio Merita Fiducia). L'attestato diventa comunque documento propedeutico per accedere al marchio.
<b>Domanda di adesione al marchio</b>	Il facsimile della domanda di adesione è il primo documento da consultare. Presenta ed evidenzia gli impegni che una OdV si assume durante il percorso valutativo e quelli conseguenti alla concessione del marchio.
<b>Checklist di autovalutazione requisiti Merita Fiducia</b>	E' la scheda più utile. Consente di autovalutarsi come OdV, comparando la propria gestione con gli standard richiesti. La stessa scheda vale sia per il marchio base che per quello plus.
<b>Scheda contenuti minimi richiesti per la Relazione di Accompagnamento al Bilancio</b>	La scheda consente di comprendere i contenuti minimi per garantire la presentazione di una Relazione di accompagnamento al Bilancio in linea con lo spirito del marchio e soprattutto volta a garantire buoni livelli di trasparenza e capacità comunicativa.
<b>Scheda contenuti minimi richiesti per la Relazione Sociale</b>	La scheda offre indicazioni sullo stile della Relazione Sociale. In particolare evidenzia la struttura tipo dell'indice. In estrema sintesi sono anche riportate idee per dati da raccogliere e indicazioni specifiche per le OdV di coordinamento.
<b>Scheda contenuti minimi richiesti per il Bilancio Sociale</b>	E' la scheda di approfondimento dedicata alle OdV che intendono realizzare il vero e proprio Bilancio Sociale in quanto orientate a conseguire il marchio "Plus".

<sup>10</sup> L'ultima pubblicazione è del 2011 nella collana Guide dal titolo "Il rapporto annuale di una organizzazione di volontariato, il bilancio e la relazione sociale". Il testo contiene idee e spunti per la compilazione di rendicontazioni, con tabelle e indicatori.

## 4 – GESTIONE DEL MARCHIO

### 4.1 - La gestione ANNUALE dei documenti rendicontativi

Ogni anno le OdV certificate sono chiamate, per impegno di regolamento, a pubblicare e diffondere online i seguenti documenti:

- ✓ Bilancio economico
- ✓ Relazione di accompagnamento
- ✓ Relazione/Bilancio Sociale
- ✓ Relazioni di raccolta fondi e rendiconto del 5 per mille, se non descritte nel bilancio sociale.

Il caricamento dei documenti dovrà essere effettuato direttamente dalle singole OdV che utilizzeranno il proprio sito istituzionale per renderli visibili sulla rete web:

a) entro il 30 giugno per le OdV che si trovano nell'anno intermedio;

b) entro il 31 ottobre per le OdV che rinnovano o ottengono il marchio per la prima volta.

Sul sito [www.meritafiducia.it](http://www.meritafiducia.it) si aggiorneranno le schede informative di ogni OdV certificata e si creeranno collegamenti/link con le pagine web dei singoli siti istituzionali di ogni organizzazione.

La responsabilità di ogni OdV nell'adempiere a questo impegno di trasparenza e comunicazione è espressamente assunta nella domanda di richiesta del marchio.<sup>11</sup>

### 4.2 – Il rinnovo del marchio alla scadenza del biennio

Alla **scadenza del biennio** ogni OdV certificata dovrà **rinnovare**, se lo desidera, la propria adesione. Sarà quindi necessario:

- riformulare la **domanda** per avviare il percorso Carte in Regola, entro il termine del 31 gennaio dell'anno di rinnovo (anche questa attestazione, infatti, ha durata biennale);
- riformulare la **domanda** di adesione a Merita Fiducia, entro il termine del 31 maggio dell'anno di rinnovo, allegando tutta la documentazione prevista dalla *checklist* di autovalutazione;
- partecipare obbligatoriamente, con un proprio rappresentante espressamente dedicato al marchio, al *corso di aggiornamento sul bilancio sociale (vedere 2.3.4 del presente regolamento)* che si terrà nei mesi di febbraio e marzo di ogni anno.

---

<sup>11</sup> Lo schema tipo di domanda per la richiesta del marchio è scaricabile dal sito [www.meritafiducia.it](http://www.meritafiducia.it) nell'area "modulistica".



## 5 – ORGANI DI FUNZIONAMENTO E DI VALUTAZIONE

### 5.1 - Il CSV di Verona

Il CSV di Verona, come struttura operativa, svolge un ruolo trainante e di sostegno alla vita e allo sviluppo del marchio. Le principali azioni svolte ruotano intorno alla formazione, alla consulenza, all'istruzione pratica e all'attività di audit presso le associazioni. In particolare:

#### Segreteria del marchio

- L'Ufficio Merita Fiducia cura il lavoro di *back office* legato alla gestione del marchio: raccolta documenti, aggiornamento sito internet [www.meritafiducia.it](http://www.meritafiducia.it), pianificazione delle attività annuali, gestione contatti e coordinamento dei servizi.

#### Consulenza

- L'Ufficio Consulenze garantisce appoggio e supporto per informazioni, aggiornamenti normativi e idee per integrare procedure e modalità di gestione delle OdV.

#### Tutoring Carte in Regola

- Per le OdV che devono conseguire l'attestato di corretta gestione documentale Carte in Regola, l'ufficio consulenze offre consulenza, supporto e accompagnamento per tutto il percorso. Si ricorda che l'attestato ha una valenza puramente interna al CSV di Verona; tuttavia, il percorso valuta la gestione dell'associazione in riferimento alla normativa regionale per l'accreditamento al registro regionale del volontariato.

#### Formazione

- L'Ufficio Formazione attiva percorsi formativi: *di base*, corso obbligatorio per accedere alla fase di valutazione; *di approfondimento*, per le OdV certificate, su temi d'interesse per accrescere competenze e professionalità e valorizzare il significato del marchio dentro e fuori le organizzazioni stesse.

#### Promozione

- Il CSV di Verona organizza, sul territorio, eventi di promozione e sensibilizzazione sui temi della certificazione di qualità, del dono e della trasparenza. In particolare:
- evento di consegna degli attestati alle organizzazioni che conseguono il marchio
- campagne di sensibilizzazione in occasione della "Giornata del Dono"
- interventi informativi sul territorio, per il mondo del volontariato e per il mondo profit.

## 5.2 - Il Gruppo Istruttorio

Il Gruppo Istruttorio rappresenta un'équipe del CSV di Verona che opera come interlocutore diretto con le OdV partecipanti e interagisce con l'attività del Comitato Valutativo. In particolare:

### valuta la documentazione

- successivamente alla scadenza del 31/05 il Gruppo Istruttorio procede ad una prima valutazione documentale delle pratiche di adesione/rinnovo ricevute dalle OdV;
- richiede eventuali integrazioni

### effettua percorsi di accompagnamento

- supporta le associazioni che ne fanno richiesta nell'elaborazione dei documenti principali (relazione al bilancio, relazione/bilancio sociale, rendiconti raccolte fondi e 5xmille)

### conduce gli audit

- vengono pianificate, in accordo con le OdV, le visite in sede con lo scopo di valutare la documentazione, effettuare un colloquio con i referenti del marchio dell'OdV sull'andamento della certificazione e della vota associative in generale

### predispone piani di miglioramento

- a seguito della visita, il componente del Gruppo Istruttorio redige un verbale indicando eventuali criticità rilevate, proposte di miglioramento, tempi di attuazione delle richieste;
- il piano di miglioramento viene sottoscritto dal presidente dell'OdV e dal componente del Gruppo Istruttorio che ha effettuato l'audit

### elabora le schede istruttorie

- per ogni OdV partecipante, il Gruppo Istruttorio predispone una scheda di presentazione dell'organizzazione contenente alcuni indicatori di gestione, economici e di presenza, utili alla valutazione delle aree di interesse Merita Fiducia

### partecipa alle riunioni del Comitato Valutativo

- i componenti del Gruppo Istruttorio partecipano alle riunioni del Comitato Valutativo, **senza diritto di voto**, e con il solo scopo di presentare la pratica di rinnovo o la nuova richiesta di certificazione.

### 5.3 - Il Comitato di Valutazione Territoriale

Il Comitato di Valutazione è l'**unico organo deliberante** del processo di assegnazione del marchio Merita Fiducia. Il suo parere è DEFINITIVO sull'assegnazione del marchio stesso.

- **Composizione**

Il Comitato di Valutazione è composto da un minimo di 3 a un massimo di 5 componenti, esterni al CSV, autorevoli professionisti che manifestano o hanno manifestato vicinanza e conoscenza del mondo del volontariato, sia per il loro curriculum professionale, sia per la loro modalità di interfaccia, anche personale, sia per la loro esperienza pregressa.

- **Nomina del Comitato ed elezione del Presidente**

I componenti del Comitato sono **nominati** formalmente a seguito di delibera dell'ente gestore del CSV che ne ratifica la scelta e la nomina. L'incarico si intende in ogni caso a titolo gratuito e deve essere formalmente accettato per iscritto, anche via mail. I componenti eleggono autonomamente il Presidente del Comitato entro la data di prima convocazione della prima sessione e lo comunicano per iscritto al CSV, anche via mail, che semplicemente ne prende atto. Il Presidente resta in carica automaticamente per tutto il mandato, tranne che venga decisa tra i componenti un cambio di Presidenza, decisione che va comunicata entro la data di prima convocazione della prima sessione dell'anno, anche via mail.

- **Durata della carica**

I componenti del Comitato di Valutazione rimangono in carica per 3 anni solari dalla prima nomina. L'incarico è rinnovabile per ciascun componente fino a un massimo di 2 mandati; tale vincolo viene conteggiato a partire dalla nomina formale del CSV per il triennio 2017/2019.

- **Compiti**

Il Comitato si riunisce, in via ordinaria, in 2 sessioni annuali, in occasione della valutazione delle pratiche di nuova richiesta o di rinnovo del marchio Merita Fiducia presentate dalle OdV; in linea di massima le riunioni del Comitato si svolgono nei mesi di luglio e di settembre. Tuttavia il Comitato può riunirsi, in via straordinaria, anche in una sola sessione o in altre date per approfondire la valutazione di alcune pratiche o per questioni di carattere organizzativo e di funzionamento del marchio.

- **Attività**

Le attività del Comitato di Valutazione si possono così elencare:

- ✓ *valutazione della documentazione presentata dalle OdV per la prima richiesta o per il rinnovo del marchio Merita Fiducia, integrata con le relazioni e la documentazione a supporto preparata dal Gruppo Istruttorio;*
- ✓ *richiesta, e successiva valutazione, di eventuali integrazioni documentali necessarie richieste alle OdV;*
- ✓ *richiesta di eventuali misure correttive, anche di carattere gestionale, con l'obiettivo di rendere coerente il processo di certificazione con le indicazioni generali del marchio;*
- ✓ *partecipazione di uno o più componenti del Comitato agli eventi promozionali legati alle attività del marchio Merita Fiducia;*
- ✓ *partecipazione di uno o più componenti del Comitato all'evento annuale di consegna degli attestati Merita Fiducia.*

- **Atti del Comitato**

A conclusione del processo di valutazione il Comitato rilascia, con lettera formale sottoscritta dal presidente del Comitato, uno dei seguenti documenti:

- ✓ lettera di concessione del marchio Merita Fiducia;
- ✓ lettera di diniego del marchio Merita Fiducia, con indicazione espressa delle motivazioni che hanno portato alla decisione finale;
- ✓ lettera di sospensione della valutazione, con richiesta di integrazioni documentali;
- ✓ lettera di concessione del marchio Merita Fiducia con verifica annuale della documentazione.

Il Comitato, inoltre, sottoscrive il verbale delle riunioni, redatto dal segretario degli incontri di valutazione. Il presidente del Comitato, infine, sottoscrive gli attestati di certificazione consegnati alle singole OdV che ricevono il marchio.

Le decisioni vengono prese a maggioranza dei componenti con diritto di voto. Ogni seduta del Comitato è valida se è presente alla stessa almeno il 50% dei suoi componenti. Nel caso di composizione o di presenza a numero pari dei componenti del Comitato (es. 4 componenti), il voto del Presidente, in caso di parità, varrà doppio.

Alle riunioni del Comitato partecipano, **senza diritto di voto**, i componenti del Gruppo Istruttorio; hanno inoltre facoltà di partecipare, sempre senza diritto di voto, sia il presidente dell'ente gestore del CSV sia il direttore/coordinatore del CSV.

## SEZIONE 2: REGOLAMENTO MERITA FIDUCIA

### 6 – REGOLAMENTO DI AMMISSIONE ALLA CERTIFICAZIONE (2018 – 2020)

Possono fare domanda per il marchio Merita Fiducia le organizzazioni di volontariato (OdV), così come identificate dalla Legge di Riforma del Terzo settore n. 117/17, con sede legale ed operativa nella provincia di Verona.

Prima della domanda, ogni OdV, dovrà:

1. disporre dell'attestato di corretta gestione documentale Carte in Regola (CIR) rilasciato dal CSV;
2. aver partecipato, con almeno un rappresentante, alla formazione, promossa dal CSV di Verona, sul tema del marchio (almeno 70% delle ore previste). La persona che parteciperà al corso sarà la stessa che collaborerà con il Gruppo Istruttorio per la gestione dell'iter documentale e degli incontri presso la sede associativa.
3. accertarsi che nel proprio bilancio economico sia attiva una o più delle voci elencate nel paragrafo "Destinatari" al punto 1.1 pag. 4 del presente documento.

Le OdV che intendono aderire al marchio, sottoponendosi all'attività istruttoria e alla conseguente valutazione, dovranno compilare la domanda, scaricabile direttamente dal sito [www.meritafiducia.it](http://www.meritafiducia.it), nell'area "strumenti".

La domanda in oggetto richiede i seguenti adempimenti da parte delle organizzazioni partecipanti:

1. dichiarare di aver conseguito l'attestazione di corretta gestione documentale Carte in Regola rilasciato dall'ufficio Consulenze del CSV di Verona;
2. compilare la domanda entro il 31 maggio di ogni anno, per partecipare all'edizione annuale di concessione del marchio<sup>12</sup>;
3. autocertificazione del Presidente che approva la partecipazione al marchio Merita Fiducia;
4. conoscere le procedure previste dal marchio (modalità di istruttoria e valutazioni, *checklist*, Regolamento di uso del marchio);
5. accettare l'attività di campionamento della propria gestione, con riferimento alle aree oggetto di valutazione per il marchio;
6. ospitare, presso la propria sede associativa, il rappresentante del Gruppo Istruttorio per l'*audit*/visita;
7. conoscere il servizio di supporto e consulenza che gli uffici del CSV di Verona possono assicurare per completare o integrare aspetti gestionali carenti, rispetto agli standard previsti dal marchio;
8. adeguare il proprio sistema gestionale secondo i piani di miglioramento proposti dal Gruppo Istruttorio in fase di valutazione iniziale;
9. pubblicare annualmente i documenti di rendicontazione sociale sul proprio sito istituzionale, entro il 30 giugno se nell'anno intermedio o entro il 31 ottobre se in fase di rinnovo: Bilancio regionale, Relazione di accompagnamento al bilancio, Relazione sociale o Bilancio Sociale, relazioni di Raccolta Fondi, rendiconto del 5 per mille.

<sup>12</sup> La data in oggetto e la cadenza annuale rappresentano la scelta del CSV di Verona.

#### Casi particolari:

- ✓ Qualora un'associazione certificata Merita Fiducia **perda la qualifica di OdV** iscritta al Registro regionale del volontariato, il mantenimento del marchio, e il suo eventuale rinnovo a scadenza, sarà vincolato ad una delibera del Consiglio Direttivo dell'ente gestore del CSV di Verona.
- ✓ Qualora una **OdV non iscritta** al Registro Regionale del volontariato faccia richiesta di adesione al marchio Merita Fiducia, l'ammissione alla procedura di valutazione sarà vincolato ad una delibera del Consiglio Direttivo dell'ente gestore del CSV di Verona.

## 7 – REGOLAMENTO DI USO DEL MARCHIO MERITA FIDUCIA (2018 – 2020)

Il presente regolamento ha lo scopo di garantire un uso corretto del marchio da parte di tutte le organizzazioni di volontariato iscritte nel Registro online di Merita Fiducia. Il rispetto delle norme indicate eviterà usi non appropriati del logo.

### Oggetto

1. Il presente regolamento definisce le condizioni atte alla concessione in uso del marchio denominato Merita Fiducia (sia nella versione “base” che nella versione “+plus”) di proprietà della Federazione del Volontariato di Verona ONLUS con sede in Via Cantarane n. 24 – 37129 Verona.
2. Il marchio Merita Fiducia è depositato presso l’Ufficio Direzione e registrato alla CCIA di Verona, all’Ufficio Italiano Brevetti e Marchi.

Il marchio Merita Fiducia dal verbo meritare, ovvero essere degno di ricevere, in qualche modo in senso di valere, una iniziativa che merita, che si è conquistata il diritto di essere presa in considerazione positiva. Fiducia, nel senso di affidamento, di sicurezza, di porre qualche cosa nelle mani di chi lo merita.

### Caratteristiche del marchio

1. Il marchio base è raffigurato come nella **figura 1**.
2. Esso è composto da una scritta Merita Fiducia accanto due mani stilizzate con indicato al lato destro in alto un codice numerico di quattro cifre, accompagnato dalla sigla della provincia, rappresentante il numero progressivo dell’autorizzazione concessa. Il marchio Merita Fiducia può, a discrezione dell’utilizzatore, riportare in basso in calce l’indicazione del sito [www.meritafiducia.it](http://www.meritafiducia.it).
3. La scritta Merita Fiducia è di color azzurro, pantone numero 300; il simbolo delle mani stilizzate è di color blu scuro, pantone numero 289; il codice numerico è di color nero. Qualora venga utilizzata l’indicazione del sito, essa è dello stesso colore della scritta Merita Fiducia. Il marchio in fase di stampa può essere utilizzato bianco/nero.
4. Il marchio plus è raffigurato come nella **figura 2**.
5. Esso è composto da una scritta “Merita Fiducia + plus” accanto due mani stilizzate sotto le quali è presente la dicitura +plus. E’ inoltre indicato al lato destro in alto un codice numerico di quattro cifre, accompagnato dalla sigla della provincia, rappresentante il numero progressivo dell’autorizzazione concessa. Il marchio “Merita Fiducia + plus” può, a discrezione dell’utilizzatore, riportare in basso in calce l’indicazione del sito [www.meritafiducia.it](http://www.meritafiducia.it).

figura 1



figura 2



6. La scritta Merita Fiducia è di color azzurro, pantone numero 300; il simbolo delle mani stilizzate e la scritta + plus sono di color blu scuro, numero pantone 289; il codice numerico è di color nero. Qualora venga utilizzata l'indicazione del sito, essa è dello stesso colore della scritta Merita Fiducia. Il marchio in fase di stampa può essere utilizzato bianco/nero.
7. Testo e immagine di entrambi i marchi si presentano come insieme unico e non possono essere modificati in nessun particolare. Il font utilizzato deve essere quello fornito. La scritta e il simbolo, nella versione a colori, devono rispettare colori e conversione cromatica forniti.
8. Le dimensioni minime del marchio sono di minimo 20 mm, allo scopo di non pregiudicarne la leggibilità.

#### Campo di applicazione e durata del marchio

1. Il marchio Merita Fiducia e il marchio "Merita Fiducia +plus" si applicano dalla data di certificazione delle Organizzazioni per la **durata di mesi 24**. Esso può essere utilizzato solo dall'OdV certificata e non da eventuali realtà associative ad essa collegate (sedi periferiche, gruppi comunali, ecc...).

#### Condizioni per la concessione in uso del marchio

1. Nel periodo di applicazione definito all'articolo precedente, l'organizzazione potrà utilizzare il marchio concesso qualora rispetti le seguenti condizioni:
  - le modalità di utilizzo come previste nel presente regolamento;
  - non modifichi le caratteristiche del marchio, così come consegnato dall'emittente su supporto magnetico.

#### Modalità di utilizzo del marchio

1. Le Organizzazioni certificate hanno la possibilità di utilizzare il marchio concesso su:
  - carta intestata, buste, biglietti da visita;  
(il marchio va posizionato in alto a destra, dimensione minima 20 mm)
  - materiale pubblicitario e promozionale;  
(il marchio va posizionato in alto a destra, dimensione minima 20 mm)
  - sito internet, brochure, newsletter;  
(il marchio va posizionato in alto a destra, dimensione minima 20 mm)
  - prodotti metallici e plastici, apparecchi e strumenti, cuoi, pelli, ombrelli, prodotti tessili, articoli di abbigliamento, tappeti;  
(dimensione minima 20 mm)
  - materiale utilizzato per comunicazioni rivolte al pubblico, in particolare quello riguardante campagne di raccolta fondi.  
(dimensione minima 20 mm)

#### Cessazione dell'uso del marchio

Qualora venissero riscontrate violazioni al presente Regolamento, verranno adottati i seguenti provvedimenti:

- a. richiamo scritto;
- b. in caso di mancata attuazione delle misure indicate nel richiamo scritto, cancellazione dal registro delle organizzazioni certificate e pubblicità del provvedimento adottato attraverso i mezzi che saranno ritenuti più adeguati.



Nel caso in cui al paragrafo 1.b, l'organizzazione dovrà immediatamente astenersi dall'utilizzo del marchio concesso.

Nel caso in cui un'organizzazione utilizzi il marchio concesso senza autorizzazione si provvederà alla contestazione del fatto in forma diretta e se ne renderà pubblica informazione. Qualora ciò non portasse ad una bonaria risoluzione sarà presentata formale denuncia.

### **Controlli**

1. Il Comitato Valutativo, attraverso il Gruppo Istruttorio, potrà controllare il corretto uso del marchio, chiedendo in visione documenti o richiedendo direttamente informazioni al Legale rappresentante dell'organizzazione.

### **Risoluzione delle controversie**

1. Tutte le controversie che dovessero insorgere, in relazione all'uso del marchio concesso, saranno deferite al Comitato Valutativo che provvederà, previo parere motivato, alla decisione senza doversi uniformare a regole di procedure