

Carta dei Servizi Skill Donor

Sommario

Introduzione.....	2
1. Governance etica.....	2
A. Codice Etico.....	2
B. Policy Conflitti di Interesse e Trasparenza.....	2
C. Linee guida di comportamento per staff e volontari.....	2
2. Gestione dei dati.....	2
A. Privacy Policy e informative.....	2
B. Adeguamento al GDPR.....	2
C. Sicurezza digitale e gestione documentale.....	2
D. Modelli e strumenti operativi.....	2
3. Formazione e sensibilizzazione.....	3
A. Etica e governance.....	3
B. Protezione dati e sicurezza digitale.....	3
C. Competenze digitali e operative.....	3
D. Inclusione e comunicazione responsabile.....	3
4. Comunicazione e identità.....	3
A. Materiali divulgativi e istituzionali.....	3
B. Presenza digitale e social media.....	3
C. Comunicazione con stakeholder e partner.....	3
D. Immagine coordinata e identità visiva.....	3
5. Digitalizzazione e processi.....	3
A. Automazione e gestione dati.....	3
B. Dashboard e monitoraggio attività.....	3
C. Strumenti collaborativi e di lavoro in team.....	4
D. Semplificazione dei processi.....	4
6. Mentoring e coaching operativo.....	4
A. Supporto alla leadership.....	4
B. Mentoring per volontari e giovani professionisti.....	4
C. Gestione di progetti specifici.....	4
D. Sviluppo di competenze trasversali.....	4
Nota integrativa.....	4
Conclusioni.....	4

Introduzione

La presente Carta dei Servizi definisce gli ambiti di supporto che Skill Donor (di seguito anche “SD”) offre agli enti del Terzo Settore.

Gli interventi, svolti in modalità interamente **pro bono**, sono concepiti per rafforzare la governance etica, garantire la corretta gestione dei dati, migliorare processi e comunicazione e valorizzare le competenze interne. La presente Carta ha natura meramente illustrativa e non esaustiva. Essa individua le principali aree di intervento ad oggi attivabili, fermo restando che eventuali ulteriori servizi potranno essere definiti caso per caso con ciascun ente.

In particolare, SD offre il supporto in materia di:

1. Governance etica

Rafforziamo l'integrità e la trasparenza della vostra organizzazione, con strumenti pratici e su misura.

A. Codice Etico

- Supporto alla definizione o revisione del Codice Etico con principi e regole di condotta.
- Aiuto nell'aggiornamento di codici già esistenti.
- Predisposizione di una versione sintetica per volontari e collaboratori.
- Accompagnamento nella diffusione interna ed esterna (sito, materiali informativi).

B. Policy Conflitti di Interesse e Trasparenza

- Supporto nella predisposizione di regole per dichiarare e gestire conflitti di interesse.
- Fornitura di modelli pratici (schede di dichiarazione, registro conflitti).
- Aiuto nell'individuare cosa pubblicare e con quale frequenza per garantire trasparenza (matrice di trasparenza).

C. Linee guida di comportamento per staff e volontari

- Supporto nella definizione di regole pratiche per attività quotidiane:
 - tutela minori e persone fragili;
 - inclusione e pari opportunità;
 - uso corretto di immagini e dati;
 - rapporti con beneficiari, partner, donatori.
- Creazione di checklist sintetiche come promemoria operativo.
- Accompagnamento alla presentazione interna (kit slide o breve incontro).

2. Gestione dei dati

Vi accompagniamo nella tutela dei dati personali e nell'adozione di pratiche sicure e trasparenti.

A. Privacy Policy e informative

- Supporto nella predisposizione o aggiornamento della **Privacy Policy**.
- Aiuto nella redazione di **informative chiare** per beneficiari, volontari e partner.
- Suggerimenti per rendere le informative comprensibili e facilmente accessibili (sito, moduli cartacei).

B. Adeguamento al GDPR

- Supporto nella creazione o revisione del **registro dei trattamenti**.
- Aiuto nell'individuazione delle basi giuridiche corrette per le attività più comuni (es. raccolta dati volontari, mailing list, fotografie).
- Accompagnamento nella definizione di procedure semplici per **consenso, conservazione e cancellazione dei dati**.

C. Sicurezza digitale e gestione documentale

- Supporto nell'impostare regole pratiche per l'uso sicuro di strumenti digitali (account condivisi, password, accessi).
- Aiuto nell'organizzare la **conservazione dei documenti** (cartacei e digitali) con criteri minimi di ordine e protezione.
- Suggerimenti per l'adozione di strumenti collaborativi sicuri (cloud, drive, cartelle condivise).

D. Modelli e strumenti operativi

- Predisposizione di **modelli di consenso** da utilizzare in attività e progetti.
- Creazione di schede/checklist pratiche per ricordare gli adempimenti principali (es. gestione foto e video, mailing list, archiviazione dati sensibili).
- Accompagnamento nell'attivazione di procedure interne di base (chi accede a cosa, chi conserva cosa, per quanto tempo).

3. Formazione e sensibilizzazione

Aiutiamo il vostro staff e i vostri volontari a rafforzare competenze e consapevolezza, attraverso percorsi pratici e mirati.

A. Etica e governance

- Supporto nella realizzazione di brevi percorsi formativi sul **Codice Etico**, la **Carta dei Valori** e le regole interne.
- Accompagnamento nella diffusione della cultura della **trasparenza** e della gestione corretta dei conflitti di interesse.
- Mini-sessioni pratiche su **diritti e doveri** di chi collabora con l'ente.

B. Protezione dati e sicurezza digitale

- Workshop su **privacy e GDPR** per volontari e operatori.
- Esempi pratici di gestione corretta di foto, dati sensibili e mailing list.
- Supporto nella creazione di linee guida semplici per l'uso sicuro di strumenti digitali.

C. Competenze digitali e operative

- Sessioni su strumenti di collaborazione online (drive condivisi, piattaforme di gestione progetti).
- Formazione base sull'uso di fogli di calcolo, moduli digitali e automazioni semplici.
- Supporto nell'introduzione di dashboard e strumenti per monitorare attività e progetti.

D. Inclusione e comunicazione responsabile

- Percorsi di sensibilizzazione su **linguaggio inclusivo**, non discriminatorio e volto a tutelare i beneficiari fragili.
- Linee guida sull'uso corretto di immagini, video e testimonianze.
- Attività di formazione per volontari a contatto con minori, persone malate o soggetti vulnerabili.

4. Comunicazione e identità

Vi aiutiamo a rafforzare la vostra presenza pubblica e a comunicare in modo chiaro e coerente con i vostri valori.

A. Materiali divulgativi e istituzionali

- Supporto nella preparazione o revisione di **brochure, presentazioni e pitch** per enti, partner o donatori.
- Aiuto nella creazione di **format semplici** per eventi, attività e campagne.
- Accompagnamento nella produzione di **documenti sintetici** che raccontino i progetti in modo immediato.

B. Presenza digitale e social media

- Supporto nella gestione di **pagine social** (LinkedIn, Facebook, Instagram) con suggerimenti su linguaggio e contenuti.
- Aiuto nella stesura di **piani editoriali essenziali** (cadenza, rubriche, messaggi chiave).
- Accompagnamento nell'ottimizzazione di siti web già esistenti (chiarezza testi, call to action, leggibilità).

C. Comunicazione con stakeholder e partner

- Supporto nella definizione di **messaggi chiave** per rapporti con partner, finanziatori o istituzioni.
- Aiuto nella preparazione di **comunicazioni ufficiali** (lettere, note stampa, aggiornamenti).
- Accompagnamento nella creazione di **format per newsletter o aggiornamenti periodici**.

D. Immagine coordinata e identità visiva

- Supporto nella creazione di **linee guida base** per l'uso di logo, colori e font (kit grafico semplice).
- Aiuto nell'elaborazione di **template riutilizzabili** (slide, volantini, post digitali).
- Suggerimenti per mantenere coerenza tra comunicazione interna ed esterna.

5. Digitalizzazione e processi

Vi aiutiamo a semplificare attività e procedure quotidiane, introducendo strumenti digitali semplici e sostenibili.

A. Automazione e gestione dati

- Supporto nell'impostazione di **fogli di calcolo automatizzati** per raccolta e analisi dati.
- Aiuto nella creazione di **moduli online** per iscrizioni, feedback o monitoraggio attività.
- Accompagnamento nella strutturazione di **registri digitali** (es. anagrafiche volontari, registro conflitti, archivi documentali).

B. Dashboard e monitoraggio attività

- Supporto nella creazione di **dashboard operative** per seguire l'andamento di progetti e iniziative.
- Aiuto nell'organizzare indicatori chiave (KPI) per valutare risultati e progressi.
- Accompagnamento all'uso di strumenti digitali di rendicontazione semplice.

C. Strumenti collaborativi e di lavoro in team

- Supporto nell'adozione di **piattaforme di collaborazione** (cloud, drive, project management tool).
- Aiuto nell'impostare cartelle condivise ordinate e sicure.
- Suggerimenti per migliorare la comunicazione interna attraverso strumenti digitali agili.

D. Semplificazione dei processi

- Supporto nell'analisi delle attività più ripetitive e dispendiose in termini di tempo.
- Aiuto nell'introdurre **procedure snelle** per ridurre la burocrazia interna.
- Accompagnamento nella creazione di **schede di lavoro digitali** e checklist operative.

6. Mentoring e coaching operativo

Affianchiamo le persone che guidano i vostri progetti, offrendo esperienza e strumenti utili per crescere e gestire meglio le sfide quotidiane.

A. Supporto alla leadership

- Affiancamento a presidenti, coordinatori e responsabili di area per rafforzare le capacità di gestione.
- Aiuto nella definizione di priorità e nell'organizzazione delle attività.
- Supporto nella comunicazione e nel coinvolgimento di volontari e collaboratori.

B. Mentoring per volontari e giovani professionisti

- Supporto ai volontari che assumono ruoli di responsabilità, con esempi e strumenti pratici.
- Accompagnamento di giovani professionisti che entrano nel Terzo Settore.
- Condivisione di buone pratiche e modelli replicabili da altri enti.

C. Gestione di progetti specifici

- Supporto nella pianificazione e nell'avvio di nuovi progetti.
- Accompagnamento nel monitoraggio delle attività e nella risoluzione di eventuali criticità.
- Aiuto nell'uso di strumenti semplici per coordinare gruppi di lavoro.

D. Sviluppo di competenze trasversali

- Supporto nella gestione del tempo e delle risorse.
- Attività di coaching su comunicazione, negoziazione e problem solving.
- Aiuto nel rafforzare le capacità di collaborazione tra team e stakeholder.

Nota integrativa

I servizi descritti nella presente Carta costituiscono le principali aree di supporto attualmente offerte da Skill Donor. Essi non esauriscono le possibilità di intervento: a seguito di un incontro dedicato, sarà possibile individuare congiuntamente ulteriori ambiti di attività, calibrati sulle esigenze specifiche dell'ente.

Conclusioni

La presente Carta dei Servizi intende fornire agli enti del Terzo Settore un quadro chiaro e strutturato delle opportunità di supporto messe a disposizione da Skill Donor.

L'approccio è improntato a concretezza e semplicità: interventi pro bono, strumenti immediatamente applicabili, accompagnamento calibrato sulle reali esigenze degli enti.

Con questo documento non si fissano vincoli, ma si definisce un impegno di trasparenza e coerenza: rendere accessibili competenze professionali qualificate al fine di rafforzare l'efficacia delle organizzazioni e amplificarne l'impatto sociale.

La collaborazione con Skill Donor nasce come percorso condiviso, fondato su fiducia, responsabilità reciproca e orientamento ai risultati¹.

¹ Tutti gli interventi sono pro bono, pertanto si adattano al tempo disponibile di staff e volontari, con l'obiettivo di supportare l'Ente beneficiario nella creazione di strumenti immediatamente utilizzabili.