

DOCUMENTO DI “BUONE PRASSI” PER LA RACCOLTA FONDI FACE TO FACE

- 1.0 Cos'è il face to face
- 2.0 Il documento di “Buone Prassi”
- 3.0 La voce e il volto del face to face: il dialogatore.
- 4.0 Le regole per il *face to face*
- 5.0 Gli aspetti giuridici chiave

1.0 Cos'è il face to face

Negli ultimi anni, il ruolo delle Organizzazioni No profit (ONP) si è sempre più rafforzato e consolidato. I differenti Enti ed Associazioni senza scopo di lucro presenti sul territorio italiano sono diventati un necessario strumento per lo sviluppo della società civile e degli interlocutori imprescindibili anche per le Istituzioni che trovano, proprio nell'ONP, un veicolo efficace ed essenziale per intercettare e rispondere ai bisogni della collettività.

Le finalità delle varie organizzazioni sono realizzate grazie anche al contributo dei privati cittadini. Le contingenti situazioni economiche, mondiali e locali, espongono le stesse ad una continua incertezza finanziaria. Per questo l'attività di raccolta fondi è sempre più essenziale per le diverse ONP per raggiungere i propri fini istituzionali.

Face-to-face o Dialogo Diretto è l'espressione utilizzata per indicare la modalità di contatto mirato alla sensibilizzazione e alla raccolta fondi in cui si realizza una relazione diretta fra un cittadino e un collaboratore e/o incaricato dell'Ente non profit (di seguito dialogatore). Essa può essere esercitata: porta a porta, in strada, in un luogo di pubblico accesso e in un luogo privato per cui l'organizzazione abbia ricevuto espressa autorizzazione.

Il *face to face* nasce dall'esigenza da parte delle ONP di diffondere sempre di più i propri valori e la finalità del proprio lavoro, ricercando il coinvolgimento e il sostegno informato e consapevole di un pubblico ampio ed eterogeneo.

Il *face to face* permette, infatti, di instaurare un'interazione diretta tra dialogatore e potenziale sostenitore che mira, da un lato, a esplicitare e chiarire gli aspetti salienti della missione dell'ONP e, dall'altro, a evidenziare l'importanza fondamentale del sostegno economico e continuativo che ogni cittadino può offrire per il raggiungimento degli scopi dell'ONP.

Vengono, quindi, sollecitate dai dialogatori donazioni regolari - tramite addebito diretto bancario/postale o con carta di credito - che rappresentano oggi una delle principali fonti di sostenibilità

economica per le ONP. Il sostegno regolare dei donatori, infatti, assicura un flusso di fondi costante e prevedibile che consente all'ONP di pianificare in modo più efficace ed efficiente le proprie attività.

Il *Face-to-face* può essere gestito interamente dall'ONP oppure attraverso agenzie esterne specializzate.

2.0 Il documento di “Buone Prassi”

La crescente importanza del *face to face* ha spinto le ONP a dotarsi di linee guida che stabiliscono le “Buone Prassi” da applicare e diffondere in questo ambito. Ciò a tutela dell'Organizzazione, del donatore e del personale coinvolto nell'attività.

Le “Buone Prassi” contenute nel presente documento aderiscono alle Linee Guida per la raccolta dei Fondi emanate dall'Agenzia per le Onlus nell'ottobre 2011 e ne recepiscono i principi.

Le ONP firmatarie del presente documento hanno creato un “*Gruppo di Lavoro*” permanente, che nomina annualmente, a rotazione, una delle ONP partecipanti come “coordinatrice” del tavolo stesso, con il compito di convocare il tavolo a seguito di eventi e/o sollecitazioni esterne che richiedano un intervento congiunto delle ONP aderenti al tavolo, nonché di garantire la comunicazione tra le ONP stesse.

Il presente documento di “Buone Prassi” determina nello specifico le regole di approccio da tenere verso il pubblico nell'ambito della suddetta campagna di raccolta fondi.

Delinea altresì - per quanto di competenza - le strategie necessarie affinché tutti gli attori coinvolti nelle attività di *face-to-face*, siano esse ONP o agenzie esterne, si conformino alle norme vigenti in materia.

3.0 La voce e il volto del face to face: il dialogatore.

Il dialogatore è una persona con forte interesse a collaborare nell'ambito dei progetti destinati alla raccolta fondi, che manifesta sensibilità verso le tematiche dell'ONP, rispetto dei valori e degli ideali dell'Organizzazione, passione e tenacia, grande flessibilità e autonomia e spiccate doti comunicative.

Il dialogatore, che deve avere almeno 18 anni di età, può svolgere le attività di *face-to-face* per più ONP contemporaneamente ma non contestualmente, purché ciò sia chiaramente esplicitato nella fase di selezione e avvenga nel pieno rispetto dell'etica e delle clausole di riservatezza riportate più avanti in questo documento.

3.1 Il comportamento del dialogatore

L' ONP, o l'Agenzia esterna specializzata cui l'ONP affida l'incarico, forma e informa adeguatamente, e con aggiornamenti periodici, il dialogatore affinché il suo comportamento sia sempre etico verso il pubblico.

In base alla formazione/informazione ricevuta, il dialogatore è tenuto a:

- promuovere la finalità senza scopo di lucro della donazione che si invita ad effettuare;
- mantenere sempre un approccio non aggressivo;
- terminare immediatamente il dialogo in maniera cortese e in qualsiasi momento l'interlocutore lo richieda;
- non sollecitare, né accettare alcuna donazione di somme in denaro contante, assegni o oggetti di proprietà né durante né dopo l'attività di *face to face*;
- conoscere i contatti del Servizio Sostenitori dell'ONP nonché i contatti delle sedi locali dell'ONP, se presenti;
- spiegare le procedure amministrative relative all'attività di raccolta fondi e ai meccanismi di attivazione, funzionamento e revoca della domiciliazione;
- spiegare i benefici fiscali connessi alla donazione;
- seguire le modalità di approccio e le istruzioni sul tono, lo stile e i contenuti del dialogo suggeriti dall'ONP;
- non esercitare sui potenziali sostenitori un'eccessiva pressione a fornire il loro sostegno;
- prestare la necessaria cautela al momento di invitare al sostegno le persone vulnerabili;
- conoscere i principi che regolano la raccolta dei dati personali dei sostenitori, con riferimento alla vigente normativa italiana in materia di *privacy*;
- fornire al pubblico informazioni chiare - scritte o verbali - su possibili successive comunicazioni da parte della ONP;
- indirizzare, in caso di reclamo, la persona al Servizio sostenitori dell'ONP;
- indossare sempre il badge identificativo, che riporta l'autorizzazione dell'ONP a svolgere l'attività di *face to face*, ed elementi distintivi dell'ONP stessa;
- rispettare norme, regolamenti interni e procedure richieste dalle strutture private (ivi compresi i loro clienti) che ospitano l'attività di *face-to-face*.

4.0 Regole per il *face to face*

Il *Gruppo di Lavoro* regola l'attività di *face-to-face* in strada, nei luoghi di pubblico accesso e porta a porta dei suoi aderenti nel rispetto di quanto previsto dalla legge e dalle disposizioni delle autorità locali nonché dai regolamenti interni all'ONP stessa.

In particolare stabilisce che:

- per quanto riguarda l'attività in strada, si svolgerà nel rispetto del pubblico e delle attività commerciali evitando qualunque pericolo e intralcio al transito;

- per quanto concerne l'attività porta a porta, i dialogatori potranno accedere allo stabile previo permesso da parte del portiere o di uno dei condomini, rispettando i limiti d'orario stabiliti dall'ONP per non arrecare alcun tipo di disturbo ai potenziali sostenitori.

Il dialogatore deve possedere i requisiti specifici individuati nell'ambito della regolamentazione interna di ogni ONP e/o disciplinati mediante disposizioni contrattuali che, questi, si impegna a rispettare unitamente al presente documento.

Il dialogatore riceve un compenso per l'attività svolta in base al contratto sottoscritto.

I contratti tra ONP e agenzie esterne devono includere una clausola in base alla quale è necessario rispettare il presente documento.

Tutti i dati personali inerenti il mandato alla donazione regolare devono essere gestiti da tutti gli attori coinvolti in conformità con la legge vigente in materia di *privacy* (d.lgs 196/2003).

Il mandato di donazione deve essere necessariamente firmato dall'intestatario del conto corrente bancario/postale o della carta di credito che deve essere obbligatoriamente maggiorenne.

Le agenzie esterne che svolgono attività di "face to face" devono garantire che il dialogatore si comporti in modo conforme alle leggi e al presente documento, nonché assicurare la possibilità di risalire sempre al nome del dialogatore per ogni singolo mandato di donazione.

Il *Gruppo di Lavoro* stabilisce inoltre criteri equi di programmazione per lo svolgimento dell'attività in strada delle singole ONP, affinché non ci sia sovrapposizione fra le stesse.

5.0 Aspetti giuridici chiave

In assenza di una normativa chiara ed organica in materia di attività di *face to face*, le ONP facenti parte del Gruppo di Lavoro e firmatarie del presente accordo si impegnano a:

- svolgere attività di *face to face* sul territorio previa comunicazione, richiesta ed autorizzazione (ove necessaria) da parte dell'autorità civile e/o di Pubblica Sicurezza;

- informare i soggetti contattati nel corso dell'attività di *face to face*, della normativa in vigore in materia di *privacy* (Dlgs. 196/2003) con particolare riferimento alla tematica del trattamento dei dati personali (art. 13 e seguenti Dlgs. 196/2003)

- estendere i principi delle "Buone prassi" anche ad eventuali agenzie esterne che svolgessero tale attività su incarico delle firmatarie, attraverso l'inserimento degli stessi nei contratti che regolano il rapporto tra ONP e agenzia.

Le Organizzazioni No Profit firmatarie:

AIMS Onlus con sede operativa a Genova in via Operai 40; CF/P. IVA 96015150582 rappresentata in questa sede da Roberta Amadeo, in qualità di Presidente.

Amnesty International con sede a Roma, in Via Magenta, 5; CF/P.IVA 03031110582 rappresentata in questa sede da Giovanni Rufini, in qualità di Direttore.

Amref Health Africa con sede a Roma in Via Alberico II, 4; CF 97056980580 rappresentata in questa sede da Mario Raffaelli, Presidente AMREF Italia.

Cesvi Fondazione di partecipazione ONG con sede legale in via Broseta 68/A, 24128 Bergamo, CF 95008730160 rappresentata in questa sede da Giangi Milesi in qualità di Amministratore Delegato.

COOPI Cooperazione Italiana Ong Onlus con sede a Milano in via De Lemene, 50; CF/P.IVA 80118750159 rappresentata in questa sede da Ennio Miccoli, in qualità di Direttore.

Fondazione Patrizio Paoletti con sede a Roma in via Ruggero Bacone, 6; CF/P.IVA 94092660540 rappresentata in questa sede da Lorenzo Beccari, in qualità di Responsabile Servizio Donatori.

Greenpeace Onlus, con sede a Roma in via della Cordonata 7; CF/P.IVA 97046630584 rappresentata in questa sede da Giuseppe Onufrio, in qualità di Direttore Esecutivo.

LAV, con sede a Roma in viale Regina Margherita 177; CF/P.IVA 80426840585 rappresentata in questa sede da Gianluca Felicetti, in qualità di Presidente LAV e Legale rappresentante.

Medici Senza Frontiere Onlus (MSF), con sede a Roma, in via Magenta, 5; CF/P.IVA 97096120585, rappresentata in questa sede da Gabriele Eminente, in qualità di Direttore Generale.

OXFAM Italia con sede ad Arezzo, in via Concino Concini, 19; CF 92006700519, rappresentata in questa sede da Roberto Barbieri, in qualità di Direttore Generale.

Save The Children Italia Onlus con sede a Roma, in via Volturno, 58; CF/P.IVA 97227450158 rappresentata in questa sede da Valerio Neri, in qualità di Direttore Generale.

UNHCR Italia - United Nations High Commissioner for Refugees con sede a Roma, Via Caroncini 19, CF/P.IVA 80233930587, rappresentata in questa sede da Laurens Jolles, in qualità di Regional Representative.

WWF Italia Onlus con sede a Roma in via Po 25/C, CF/P.IVA 02121111005, rappresentata in questa sede da Luigi Epomiceno, in qualità di Direttore Generale.

Lega del Filo d'Oro Onlus con sede a Osimo (AN), in Via Montecerno 1, CF/P.IVA 80003150424, rappresentata in questa sede da Rossano Bartoli, in qualità di Segretario Generale.

Fondazione Progetto Arca Onlus, con sede a Milano in Via degli Artigianelli 6, CF/P.IVA 11183570156, rappresentata in questa sede da Alberto Sinigallia, in qualità di Presidente e legale rappresentante.

Fondazione Telethon, con sede a Roma in Via Varese 16b; CF/P.IVA 04879781005, rappresentata in questa sede da Alessandro Betti, in qualità di Direttore della Raccolta fondi.

World Vision Italia Onlus, con sede a Roma in Piazza Istria n.2; CF/P.IVA 97502890581, rappresentata in questa sede da Emanuele Bombardi, in qualità di Direttore Generale.

ActionAid International Italia Onlus, con sede a Milano in Via Alserio 22, CF/P.IVA 09686720153, rappresentata in questa sede da Marco De Ponte, in qualità di Legale Rappresentante.

Ai.Bi. Associazione Amici dei Bambini con sede a Mezzano di San Giuliano M.se, via Marignano 18, 20098, CF 92504680155 P.IVA 05600730963 rappresentata in questa sede da Marco Griffini, in qualità di Presidente.

Fondazione We World Onlus, con sede in Via Serio, 6 - 20139, Milano, C.F. 97241280151, rappresentata da Marco Chiesara in qualità di Presidente.

Comitato italiano per l'UNICEF Onlus con sede in Roma, Via Palestro, 68; CF 01561920586 rappresentata in questa sede da Giacomo Guerrera, in qualità di Presidente e Legale Rappresentante.

Fondazione SOFIA Onlus (Salvatorian Office for International Aid) con sede in Roma, via della Conciliazione 51 - CF/P.IVA 97659930586, rappresentata in questa sede da Dr. Arnout Mertens in qualità di Segretario e appartenente al Consiglio della Fondazione.

CBM Italia Onlus con sede a Milano, Via Melchiorre Gioia, 72 - CF 97299520151 rappresentata in questa sede da Massimo Maggio, in qualità di Direttore generale.

INTERSOS Onlus con sede a Roma, via Aniene 26/A – CF 97091470589 rappresentata in questa sede da Marco Rotelli in qualità di Segretario Generale.

Fondazione Terre des Hommes Italia Onlus con sede a Milano, via Matteo Maria Boiardo 6 – CF 97149300150, rappresentata in questa sede da Donatella Vergari, in qualità di Segretario Generale e Amministratore Delegato.

Fondazione Azione contro la Fame Italia Onlus con sede in Via leone XIII, 10 – CF 97690300153 rappresentata in questa sede da Simone Garroni in qualità di Direttore

Fondazione Operation Smile Italia Onlus, via Panama 52, CF 97175550587 rappresentata in questa sede da Alessandra Corrias, Direttore Generale.
