

Carta dei Servizi

CSV  **ASSOVOCE**
associazione
volontariato
casertano

**Informazioni, normative e contatti
/ Quali sono le mie esigenze? /
Come si accede ai servizi /
Definizione principi di erogazione
del servizio**

Premessa

Il CSV Asso.Vo.Ce. con questa carta dei servizi intende testimoniare il proprio impegno ad assumersi delle responsabilità pubbliche ed a improntare il proprio servizio professionalmente preparato ai principi di solidarietà, continuità e gratuità per i destinatari previsti dalla legge.

La Carta dei Servizi è stata divisa in tre parti: nella prima, sono fornite informazioni sull'organigramma del CSV, le sedi e i contatti; nella seconda, sono descritti nel dettaglio i servizi erogati e le modalità di accesso agli stessi con relative tempistiche; nella terza sono definiti i principi di erogazione dei servizi.

In un'appendice conclusiva, infine, l'utente troverà le modalità di reclamo e l'indicazione dell'organo di tutela degli utenti in caso di mancato rispetto degli standard di qualità.

Indice

Premessa	2
Parte I - Informazioni, normative e contatti	6
1. I CSV – Normativa di riferimento	6
2. Chi ci finanzia?	7
3. Il CSV della Provincia di Caserta	7
3.1 La Nostra Governance	7
4. Organi di Asso.Vo.Ce.	9
5. Dove Siamo?	10
6. Gli sportelli territoriali	11
7. I destinatari dei servizi	12
Parte II - Servizi : Quali sono le mie esigenze?	13
1. Mi servono spazi/Mi servono attrezzature/Mi servono fotocopie	13
Servizi Logistici	13
1.1 Uso delle strutture e delle sale riunioni	14
1.2 Prestito beni di proprietà del CSV	14
1.3 Servizio fotocopie B/N	15
1.4. Servizio stampe a colori	16
2. Ho bisogno del parere di un esperto	19

Servizi di consulenza	19
2.1 Servizi Di Prima Risposta	19
2.2 Consulenze specialistiche	20
3. Vorrei far conoscere le mie attività/ho bisogno di notizie sul volontariato	22
Informazione e comunicazione	22
3.1 Ufficio stampa	23
3.2 Newsletter – Attività di news-making	23
3.3 Sito Internet	24
3.4 Social: Facebook, Twitter, Instagram	25
3.5 Canale YouTube	25
3.6 Ideazione grafica brochure e volantini	25
3.7 Servizio SMS Alert	26
3.8 Campagne di comunicazione	26
3.9 Richiesta patrocini	27
4. Devo accrescere le mie competenze	29
Formazione	29
5. Ho bisogno di nuovi volontari/ Vorrei farmi conoscere/ Vorrei promuovere le attività connesse al mondo del volontariato	33
Promozione del Volontariato	33
5.1 Giornate del Volontariato – Incontri territoriali	34
5.2 Promozione del volontariato giovanile	35
5.3 Servizio Civile/Garanzia Giovani	37

5.4 Attività di sensibilizzazione ed informazione sulle opportunità connesse al mondo del volontariato __ 38

6. Voglio fare un'analisi dei bisogni _____ 40

Ricerca e documentazione _____ 40

6.1 Censimento _____ 41

6.2 Banca dati e piattaforma Wordpress _____ 41

6.3 Centro di documentazione/Prestito libri ____ 42

6.4 Orientamento al volontariato/ Trova associazioni
_____ 43

7. Ho bisogno di risorse per le mie attività _____ 45

Progettazione sociale ed animazione territoriale 45

7.1 Consulenza progettuale _____ 45

7.2 Servizio Informabandi _____ 47

Parte III – Come si accede ai Servizi _ 48

Parte IV – Definizione principi di erogazione del servizio _____ 52

1. Dimensioni di qualità _____ 52

2. Diritti e doveri degli utenti _____ 53

3. Modalità di reclamo _____ 54



Parte I - Informazioni, normative e contatti

1. I CSV – Normativa di riferimento

I Centri di Servizio per il Volontariato sono strutture *al servizio delle Organizzazioni di Volontariato, e da queste gestiti, con la funzione di sostenerne e qualificarne l'attività* (art.15, legge 266/91). Questi erogano gratuitamente le proprie prestazioni sotto forma di servizi a favore di tutti i cittadini e delle Organizzazioni di Volontariato iscritte e non iscritte nei registri regionali.

Il DM dell'8/10/97 assegna ai CSV compiti relativi alla crescita della cultura della solidarietà, alla promozione del Volontariato, alla consulenza e all'assistenza qualificata a volontari ed associazioni, alla formazione e alla qualificazione, all'informazione e alla documentazione.



2. Chi ci finanzia?

La stessa legge obbliga le Fondazioni di origine bancaria a destinare un quindicesimo dei loro proventi al Fondo Speciale per il Volontariato, istituito in ogni regione.

Per la Campania le Fondazioni che erogano i fondi destinati al sostegno dei progetti di Asso.Vo.Ce. sono:

- FONDAZIONE CA. RI. PADOVA E ROVIGO
- FONDAZIONE CARIPLO
- FONDAZIONE CA. RI. CUNEO
- COMPAGNIA SAN PAOLO

3. Il CSV della Provincia di Caserta

Il CSV Asso.Vo.Ce. è uno dei cinque centri istituiti dal Comitato di Gestione del Fondo Speciale regionale della Campania.

3.1 La Nostra Governance

Il Centro di Servizio al Volontariato della provincia di Caserta è gestito dalla Associazione di Associazioni per il Volontariato Casertano, brevemente denominata “Asso.Vo.Ce.”.



I **Soci Fondatori** del CSV sono le seguenti Associazioni ed Organizzazioni: A.I.D.O., A.i.s.m., A.NA.VO., Anteas Casertana, A.p.a.s.c.e., A.r.c.i., Auser, A.V.O., Casa dei Diritti Sociali, Centro di Animazione Missionaria (C.A.M.), Centro di Ascolto Alba, Centro Laila, Federhand, Jerry Masslo (Anpas), Lega Italiana Lotta Tumori, Mo.V.I., Sentieri Nuovi ed U.Li.Vo.

Dal 19 Dicembre 2011 il CSV Asso.Vo.Ce. ha allargato la base associativa accettando in qualità di **Soci Ordinari** le seguenti OdV: AITF; Ali e Radici; ARCA; Arciragazzi; Legambiente Geofilos; Leo Onlus; Solidarietà Cervinese; Spazio Donna; WWF Caserta.

Con Delibera n. 2 del 15 Maggio 2013 l'Assemblea dei soci di Asso.Vo.Ce. ha accettato l'istanza di divenire **Socie Ordinarie** di Asso.Vo.Ce. delle seguenti OdV: ANOLF; Associazione Gianluca Sgueglia; Avis San Felice a Canello; Fatti per Volare; Generazione Libera; Il Laboratorio; Oltre il Domani; SNC Libero Pensiero.

Con Delibera n. 2 del 6 Ottobre 2016 l'Assemblea dei soci di Asso.Vo.Ce. ha aggiunto ai soci ordinari le associazioni Ada Caserta e Vinci.

Con Delibera n. 3 del 31 Marzo 2017 l'Assemblea dei soci di Asso.Vo.Ce. ha aggiunto ai soci ordinari l'associazione A.Ge. Caserta.



4. Organi di Asso.Vo.Ce.

Presidente

Cantelli Camillo, *Arciragazzi*

Vice-Presidente Vicario

Pera Elena, *A.R.CA.*

Consiglieri

Caputo Concetta, *Leo Onlus*

De Stefano Francesco, *Il Laboratorio*

Ferrillo Angelo, *ARCI*

Iorio Pasquale, *AUSER Caserta*

Martino Francesco, *AITF*

Perinella Luisa, *ANOLF*

Cantisano Giuseppe, *indicato dal CO.GE. Campania*

Collegio dei Garanti

Costagliola Candida

Lenguito Gianluigi

Senneca Michele

Collegio dei Revisori dei Conti

Guida Guido

Mantovanelli Antonio

Alfé Antonio, *indicato dal CO.GE. Campania*

5. Dove Siamo?

➤ La **Sede Centrale** del CSV Asso.Vo.Ce. è aperta al pubblico:

- Dal Lunedì al Venerdì dalle 10 alle 13,30
- Dal Lunedì al Venerdì dalle 14,30 alle 18,30

Indirizzo: Via La Rosa, 47 81024 Caserta

Tel. 0823 326981

Fax. 0823 214878

Sito Internet: www.csvassovoce.it

E-mail: info@csvassovoce.it

○ Lo **Sportello** del CSV Asso.Vo.Ce. per l'**Agro Aversano** è aperto al pubblico:

- Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 14,30 alle ore 18,30
- Martedì e Giovedì dalle ore 10 alle ore 13

Indirizzo: Stazione impresenziata di Albanova -
Via Ten. Grassi, 44 - 2° Piano

81036 - San Cipriano d'Aversa (CE)

Tel./Fax 081/8164728

E-mail: casaldiprincede@csvassovoce.it

- Lo **Sportello** del CSV Asso.Vo.Ce per la **Valle di Suessola** è aperto al pubblico:

- Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 14,30 alle ore 18,30
- Martedì e Giovedì dalle ore 10 alle ore 13

Indirizzo: Via Appia Antica, 212 - 81028 - Santa Maria a Vico (CE)

Tel/Fax: 0823 758456

E-mail: santamariaavico@csvassovoce.it

6. Gli sportelli territoriali

Gli **Sportelli Territoriali** sono finalizzati a stimolare e promuovere un'attiva partecipazione delle organizzazioni di volontariato alla programmazione, realizzazione e valutazione delle politiche e degli interventi territoriali.

Attualmente sono in attività due sportelli: uno nell'**Agro Aversano** (A San Cipriano d'Aversa), l'altro nella **Valle di Suessola** (A Santa Maria a Vico).

Di cosa si occupano:

- Informazione
- Documentazione
- Banche dati
- Utilizzo sale, telefono e fax
- Utilizzo PC, rete internet e videoproiettori

- Utilizzo gazebo per manifestazioni esterne delle OdV
- Servizi fotocopie B/N
- Orientamento al volontariato
- Segretariato
- Servizi di prima risposta
- Supporto tecnico organizzativo per attività istituzionali
- Supporto e assistenza per il disbrigo di procedure amministrative e burocratiche

7. I destinatari dei servizi

I centri di servizio hanno lo scopo di sostenere e qualificare l'attività di volontariato. A tal fine erogano le proprie prestazioni sotto forma di servizi a favore delle organizzazioni di volontariato iscritte e non iscritte nei registri regionali (D.M. 8 ottobre 1997).

Tutti i servizi erogati dal CSV Asso.Vo.Ce. si intendono rivolti non solo ai volontari delle OdV iscritte e non iscritte all'Albo regionale, ma anche ai singoli cittadini aspiranti volontari.

I servizi vengono erogati in forma gratuita.

In seguito all'erogazione del servizio, i destinatari saranno invitati a redigere un questionario di gradimento del servizio in forma anonima che verrà utilizzato da Asso.Vo.Ce. per la valutazione dei servizi erogati.



Parte II - Servizi : Quali sono le mie esigenze?

1. Mi servono spazi/Mi servono attrezzature/Mi servono fotocopie

Servizi Logistici

IL CSV Asso.Vo.Ce. offre alle associazioni la possibilità di usufruire di servizi logistici di diverso genere.

I servizi verranno erogati mantenendo un criterio di equità.

La sede centrale e gli sportelli territoriali del Centro di Servizio per il Volontariato forniranno i seguenti servizi:

- Uso di telefono fisso, fax e del computer con relativa connessione ad internet e stampante
- Uso della fotocopiatrice
- Uso delle strutture e delle sale riunioni
- Prestito di beni di proprietà del CSV
- Servizio fotocopie B/N
- Servizio stampe a colori

1.1 Uso delle strutture e delle sale riunioni

Le associazioni interessate devono contattare gli sportelli territoriali e la sede centrale del CSV in anticipo per la verifica della disponibilità delle strutture.

La richiesta dell'utilizzo delle strutture e delle sale riunioni deve pervenire al CSV Asso.Vo.Ce. tassativamente almeno **5 giorni prima** della data prescelta dall'OdV. L'uso delle sale è subordinato alla disponibilità delle stesse, che sarà verificata in fase di prenotazione.

Laddove la data desiderata fosse disponibile, il rappresentante legale dell'OdV proponente (o un suo delegato) avrà cura di comunicare alla segreteria il tempo di utilizzo delle strutture, ed il numero indicativo degli occupanti.

È possibile – previ accordi con l'ufficio di segreteria – prenotare l'uso di beni e strutture per più date, laddove non venga limitato l'accesso agli stessi ad altre OdV.

Richiediamo l'impegno delle OdV di adoperare la massima cura nell'utilizzo delle strutture e dei beni richiesti in prestito, pena eventuali limitazioni per richieste successive.

1.2 Prestito beni di proprietà del CSV

Il Centro di Servizio per il Volontariato presta, in comodato gratuito e temporaneo, dei beni di propria proprietà alle associazioni di volontariato.

Attualmente, è possibile richiedere il prestito di:

- **Videoproiettore** EPSON comprensivo di cavo corrente e cavo VGA e **telo** per proiezioni;
- **Fotocamera digitale** NIKON COOLPIX SX 3000 comprensiva di memoria Sony SDHC da 8 GB;
- **Gazebo, tavolo due sedie;**
- **Videocamera digitale** SAMSUNG HMX-H200 comprensiva di memoria Sandisk Ultra SDHC da 16 GB, Caricabatteria, cavo USB e cavo Component AV.

Si ricorda che videoproiettore, telo per proiezione e gazebo sono disponibili sia presso la sede centrale del CSV Asso.Vo.Ce. che presso gli sportelli territoriali; fotocamera e videocamera sono reperibili solo presso la sede centrale.

ATTENZIONE! Esclusivamente per videoproiettore, fotocamera digitale e videocamera digitale le richieste andranno inoltrate al tecnico informatico del CSV, attraverso i seguenti canali: contatto diretto al front office, contatto telefonico, fax, e-mail presso la Sede Centrale.

1.3 Servizio fotocopie B/N

Le richieste di fotocopie dovranno essere consegnate direttamente presso la sede centrale del CSV, attraverso le modalità indicate in premessa, o tramite gli operatori degli sportelli territoriali, che si

coordineranno con la sede centrale per l'erogazione del servizio.

Ogni OdV potrà richiedere 100 fotocopie in formato A4 in bianco e nero al mese.

1.4. Servizio stampe a colori

Le richieste di stampe a colori dovranno essere consegnate direttamente presso la sede centrale del CSV, attraverso le modalità indicate in premessa, o tramite gli operatori degli sportelli territoriali, che si coordineranno con la sede centrale per l'erogazione del servizio.

Ogni OdV potrà richiedere **70 copie a colori formato A4** e **50 copie a colori formato A3**.

Modalità di erogazione del servizio

Le OdV possono usufruire della stampa di 100 pagine A4 B/N, 50 pagine a colori formato A3 e 70 pagine a colori formato A4 al mese. Le stampe si intendono singola faccia e la stampa fronte/retro dimezza il quantitativo.

Le copie sono cumulabili per trimestri:

- gennaio, febbraio, marzo
- aprile, maggio, giugno
- luglio, agosto, settembre
- ottobre, novembre, dicembre

Esempio: durante il trimestre gennaio-marzo è possibile utilizzare le stampe di Febbraio e quelle inutilizzate di gennaio, ma non anticipare quelle di marzo.

Con l'inizio del trimestre successivo il conteggio si azzerava.

Mese	Copie B/N A4	Copie a colori A3	Copie a colori A4
Gennaio	100	50	70
Febbraio	200	100	140
Marzo	300	150	210
Aprile	100	50	70

Tempi di erogazione dei servizi

Servizio	Sede centrale	Sportello S. Maria a Vico	Sportello San Cipriano	Tempi di erogazione
Uso delle strutture e delle sale riunioni	X	X	X	Prenotare almeno 5 giorni prima
Prestito videoproiettore	X	X	X	Su prenotazione
Prestito fotocamera	X			Su prenotazione
Prestito videocamera	X			Su prenotazione
Prestito gazebo, tavolo e sedie	X	X	X	Su prenotazione
Servizio fotocopie B/N	X	X	X	Dopo 2 giorni lavorativi dalla prenotazione
Servizio stampe a colore	X			Dopo 2 giorni lavorativi dalla prenotazione

2. Ho bisogno del parere di un esperto Servizi di consulenza

2.1 Servizi Di Prima Risposta

Le organizzazioni utenti hanno la possibilità di accedere al Servizio di Prima risposta attraverso la Sede Centrale e gli sportelli territoriali dislocati sul territorio ai quali possono inoltrare quesiti.

Il contatto, preferibilmente personale, può avvenire anche attraverso telefono, posta elettronica, fax o corrispondenza.

A seconda della tipologia di consulenza richiesta, il CSV attiva le proprie risorse, in termini di operatori e consulenti, al fine di fornire la soluzione specifica in tempi adeguati e comunque fissati al massimo in una settimana dalla data di ricevimento del quesito: la risposta fornita viene, poi, commentata ed interpretata, se necessario, insieme al ricevente per garantirne la piena comprensione.

Il Servizio viene garantito dagli operatori del CSV presenti negli sportelli operativi dislocati sul territorio, dal direttore e dai referenti di area presenti nella sede centrale. La struttura interna è, inoltre, affiancata da figure professionali che, a livello consulenziale, garantiscono le necessarie competenze per questioni particolarmente complesse, per le quali la struttura del CSV non è in grado di fornire autonomamente soluzioni adeguate.

Qualora l’oggetto del quesito necessitasse di una consulenza specifica, sono illustrati al richiedente i tempi e le modalità (di seguito riportati) per la richiesta di un appuntamento.

2.2 Consulenze specialistiche

Al fine di agevolare le organizzazioni di volontariato nell’esercizio delle proprie attività, il CSV Asso.Vo.Ce. offre le seguenti consulenze specialistiche:

- **Consulenze amministrative – fiscali di base**
 - Stipula delle assicurazioni obbligatorie;
 - Adempimenti amministrativi connessi alla stipula di assicurazioni.
 - Adempimenti per l’iscrizione al Registro regionale del volontariato
 - Adempimenti biennali per il rinnovo dell’iscrizione al Registro regionale del volontariato
- **Consulenze amministrative – fiscali specialistiche**
 - Problematiche di impostazione e gestione contabile;
 - Redazione dei bilanci e degli altri documenti contabili;
 - Dichiarazioni e disciplina fiscale;
 - Tenuta dei libri e registri obbligatori.
 - Registrazione all’agenzia delle entrate di statuti o modifiche statutarie

- Registrazione della variazione del rappresentante legale all'agenzia delle entrate
- Invio modello EAS
- 5xmille
- **Consulenze legali di base**
 - Costituzione di nuove organizzazioni di volontariato;
 - Redazione e modifica degli statuti;
 - Redazione di regolamenti interni;
- **Consulenze legali specialistiche**
 - Contrattualistica esterna;
 - Rapporti giuridici con soggetti terzi;
 - Predisposizione di atti, pareri, contratti e assistenza in contenzioso stragiudiziale.
- **Disciplina del lavoro**
 - Acquisizione di personale retribuito: scelta della tipologia di rapporto, adempimenti amministrativi, etc...
 - Profili fiscali della gestione del personale.
- **Consulenza e supporto alla progettazione**
 - Assistenza per progetti sia diretti che finanziabili da parte di organismi e/o Enti locali, Nazionali e Internazionali nel Terzo Settore

Per approfondimenti al servizio di supporto alla progettazione, si rimanda alla sezione dedicata.

Tempi di erogazione

I servizi di prima risposta vengono erogati immediatamente.

I servizi di consulenza specialistica si richiedono su prenotazione. Può intercorrere fino a una settimana dalla richiesta del servizio all'erogazione dello stesso.

3. Vorrei far conoscere le mie attività/ho bisogno di notizie sul volontariato

Informazione e comunicazione

Attività:

- Ufficio stampa
- Newsletter – Attività di news-making
- Sito internet
- Social: Facebook, Twitter, Instagram
- Canale Youtube
- Ideazione grafica brochure e volantini
- Servizio SMS Alert
- Campagne di comunicazione
- Richiesta patrocini

Le attività di seguito descritte sono rivolte a tutte le organizzazioni di volontariato iscritte e non iscritte all'Albo Regionale e vengono erogate in forma gratuita.

3.1 Ufficio stampa

L'Ufficio stampa cura la divulgazione dei contenuti del volontariato sui vari canali dell'informazione (Stampa, Video e Internet), ed attraverso il contatto, l'interazione ed il consolidamento di rapporti costanti con i media, il CSV si pone l'obiettivo permanente di migliorare la visibilità delle Associazioni al di fuori del circuito degli addetti ai lavori, veicolandone in modo professionale le iniziative e le attività attraverso i media.

Inoltre, utilizzando il sistema di Relazioni Esterne, si va a potenziare la rete di giornali locali che si dichiarano disponibili ad ospitare articoli elaborati dai volontari – giornalisti.

3.2 Newsletter – Attività di news-making

Il CSV Asso.Vo.Ce. ha, tra i propri obiettivi primari, quello di informare le associazioni sulle principali notizie che riguardano il Terzo Settore, nonché quello di pubblicizzare e diffondere ad una platea attenta le principali iniziative del volontariato casertano.

Vengono, quindi, ricercate, selezionate ed approfondite le principali notizie riguardanti il mondo del no profit: allo stesso tempo, il CSV riceve e registra le segnalazioni di attività promosse dalle OdV, ed in base a queste struttura una "Agenda delle associazioni".

Le notizie elaborate e l'Agenda delle Associazioni costituiscono la newsletter quindicinale del CSV, alla quale si aggiungono diverse rubriche di approfondimento (Opportunità per le associazioni di volontariato, l'agenda fiscale ecc...).

Per segnalare degli eventi da promuovere è possibile utilizzare la piattaforma Wordpress in uso alle OdV iscritte alla banca dati del CSV Asso.Vo.Ce. (www.bancadati.csvassovoce.it).

Per maggiori informazioni su quest'opportunità consultare la sezione Ricerca e Documentazione.

È, inoltre, possibile segnalare le proprie attività all'indirizzo e-mail comunicazione@csvassovoce.it.

Tempi di erogazione

La newsletter è a cadenza quindicinale e viene pubblicata nella giornata di venerdì: per l'inserimento in newsletter di un comunicato si richiede l'invio dello stesso entro le ore 19:00 del giovedì precedente alla pubblicazione della newsletter.

3.3 Sito Internet

Garantisce un agevole contatto con l'organizzazione attraverso la configurazione di pagine web chiare, funzionali ed accessibili in particolar modo a soggetti diversamente abili (secondo le indicazioni del W3C e della circolare AIPA del 6 settembre 2001), allo scopo di ottimizzare la diffusione del patrimonio di conoscenze già disponibili all'interno.

In particolare, contiene le seguenti rubriche: organizzazione centrale, sedi decentrate, messaggi, gli approfondimenti, le news, i servizi a disposizione dell'utenza, documenti utili, links di interesse, mappe/telefono.

3.4 Social: Facebook, Twitter, Instagram

Il CSV Asso.Vo.Ce. attraverso i propri canali social mira a promuovere le proprie attività e a raggiungere un pubblico più eterogeneo. I social del CSV sono utilizzati anche per promuovere le iniziative delle associazioni.

3.5 Canale YouTube

Attraverso questa piattaforma web, il CSV Asso.Vo.Ce. condivide in rete video creati dalle associazioni e dai volontari al fine di accrescerne la visibilità e di sponsorizzarne le attività.

Il canale serve inoltre alla promozione di progetti specifici rivolti alle OdV.

3.6 Ideazione grafica brochure e volantini

Attraverso questo servizio il CSV Asso.Vo.Ce. offre la possibilità a tutte le associazioni di volontariato di creare la propria brochure

istituzionale o di creare inviti e depliant pubblicitari per le proprie attività.

3.7 Servizio SMS Alert

Il CSV Asso.Vo.Ce. ha un servizio di SMS Alert riservato alle associazioni di volontariato presenti sul territorio casertano.

Grazie al servizio SMS Alert sarà possibile ricevere sul proprio cellulare informazioni in tempo reale su iniziative ed eventi promossi dal CSV Asso.Vo.Ce. e relativi al mondo del volontariato.

Tempi di erogazione del servizio

- La risposta telematica necessita di massimo 3-4 giorni.
- L'aggiornamento del sito avverrà ogni 15 giorni
- L'ideazione grafica necessita di 10 giorni

3.8 Campagne di comunicazione

Su specifiche richieste e proposte delle associazioni di volontariato, si potranno attivare iniziative di comunicazione rivolte alla cittadinanza su tematiche individuate dalle associazioni stesse a cui CSV Caserta offrirà consulenze e supporti tecnici e organizzativi attraverso i seguenti strumenti:

- Elaborazione testi
- Pubblicazioni su stampa

- Elaborazione di strategie di comunicazione attraverso i social

Tempi di erogazione del servizio:

A seconda della richiesta. Tempo massimo una settimana dal primo contatto.

3.9 Richiesta patrocinii

Le Organizzazioni del Terzo Settore della provincia di Caserta possono richiedere al CSV Asso.Vo.Ce. il patrocinio gratuito per i propri eventi. Le iniziative dovranno essere :

- relative ad un periodo determinato;
- attinenti con le materie di competenza del CSV Asso.Vo.Ce.;
- rilevanti per il territorio;
- gratuite, sia in senso diretto (assenza di contributi di partecipazione) che indiretto, (assenza di implicazioni commerciali e/o promozionali).

La domanda di patrocinio deve essere presentata sul modello scaricabile dal sito web: www.csvassovoce.it sezione "Richiesta patrocinio", sottoscritta dal legale rappresentante del soggetto richiedente; inviata al Presidente del CSV Asso.Vo.Ce., anche via mail, all' indirizzo: presidente@csvassovoce.it e per conoscenza al

Direttore del CSV Asso.Vo.Ce. all'indirizzo mail direttore@csvassoce.it .

Il soggetto richiedente è obbligato a fornire il proprio recapito di posta elettronica per esigenze di integrazione istruttoria eventualmente necessarie al CSV.

Al fine di consentire al CSV Asso.Vo.Ce. un'attenta valutazione delle richieste pervenute e nel rispetto dei tempi necessari all'espletamento delle pratiche amministrative, le richieste dovranno pervenire **almeno 15 giorni prima della scadenza**.

Precisazioni:

Il patrocinio non è accordato in via permanente ma viene concesso esclusivamente per la durata del singolo evento. Non si estende, dunque, a ulteriori iniziative dello stesso tipo o dello stesso soggetto richiedente, per le quali va formulata una nuova richiesta.

Non possono essere accolte domande di patrocinio per iniziative che perseguano, anche solo indirettamente, finalità di promozione di marchi di fabbrica o di pubblicità di prodotti commerciali, ditte, aziende, ecc.

4. Devo accrescere le mie competenze

Formazione

Il CSV Asso.Vo.Ce. realizza corsi di formazione, seminari, o altre iniziative di carattere formativo volti ad accrescere le competenze dei volontari e degli aspiranti tali e alla crescita e allo sviluppo della cultura del volontariato per migliorarne e rafforzarne la capacità di intervento con i diversi destinatari della propria azione.

Il piano della formazione istituzionale è così strutturato:

- Servizi di base per giovani OdV: una gamma di percorsi formativi volti a supportare e favorire la crescita delle OdV nei primi 24 mesi di vita.
- Percorsi formativi avanzati per le ODV che sono costituite da più di 2 anni.

Per quanto riguarda la formazione dei volontari di base, il CSV si propone di raccogliere le esigenze delle organizzazioni di volontariato e in seguito di elaborare su base annuale le proposte formative.

La rilevazione delle esigenze verrà fatta per mezzo di questionari predisposti per le organizzazioni della provincia.

Le proposte formative potranno essere elaborate in base a:

- bisogni comuni a più organizzazioni;

- bisogni espressi dalle caratteristiche territoriali;
- bisogni emergenti e poco definiti.

Nella costituzione di percorsi formativi di base per i volontari delle organizzazioni bisogna tenere in considerazione la necessità di alcuni approfondimenti: la motivazione, l'orientamento, l'identità, la relazione, il senso di appartenenza e la gestione pratica degli adempimenti amministrativi.

Questo tipo di formazione mira a fornire cognizioni e competenze su diversi aspetti legati alla vita associativa: introduzione al volontariato (il contesto normativo di riferimento, la mission dell'organizzazione, identità e senso di appartenenza); la motivazione e valenza sociale dell'azione volontaria (relazione d'aiuto, il ruolo del volontariato nelle politiche sociali, il ruolo di advocacy, la cittadinanza attiva); aspetti organizzativo-gestionali (dinamiche di gruppo, risorse umane, gestione positiva del conflitto); conoscenze informatiche, apprendimento di tecniche e metodologie (lavorare in rete, la comunicazione efficace).

Nella costruzione dei percorsi formativi avanzati, attraverso l'analisi dei bisogni, condotta interagendo con rappresentanti delle ODV, si programmeranno attività formative su tematiche trasversali o specifiche per l'ambito d'intervento, rivolte in maniera particolare a dirigenti e quadri delle ODV della provincia di Caserta.

Come si accede

La partecipazione ai corsi di formazione promossi da Asso.Vo.Ce. è subordinata ad una procedura di iscrizione online, che dovrà essere completata nei tempi e nelle modalità che saranno resi noti attraverso i canali di informazione di Asso.Vo.Ce. in tempo utile per l'adesione all'attività.

La richiesta di iscrizione è sempre accompagnata da una nota esplicativa che specifica gli obiettivi formativi, gli argomenti trattati nel corso ed il periodo di realizzazione delle attività.

Per essere aggiornati sui corsi attivi consultare il sito www.csvassovoce.it nella sezione Formazione.

Piattaforma FAD

A supporto delle attività formative il CSV Asso.Vo.Ce. mette a disposizione la piattaforma di formazione a distanza (FAD) sulla quale viene caricato materiale didattico relativo ai corsi (Documenti, Esercitazioni condivise, Slide ecc).

Si può accedere alla FAD solo dopo l'iscrizione al corso.

Salvo indicazioni diverse, che saranno opportunamente precisate al momento della pubblicizzazione, i corsi si atterranno alle seguenti norme:

- Non è possibile partecipare ai corsi di formazione senza aver completato la procedura di iscrizione;
- IL CSV accetta le iscrizioni al corso di norma fino a 2 giorni lavorativi prima dell'avvio delle attività formative: tale termine può subire variazioni che saranno prontamente comunicate;
- Le iscrizioni si accettano fino al raggiungimento del numero massimo di partecipanti: le iscrizioni arrivate successivamente saranno regolarmente registrate, ma non potrà essere garantita in alcun modo la partecipazione al corso;
- In generale, possono richiedere l'iscrizione alle attività di formazione due volontari per associazione; qualora il numero di iscrizioni superasse l'effettiva capienza d'aula, il CSV Asso.Vo.Ce. si riserva la facoltà di accettare un'unica candidatura per associazione.;
- Qualora le iscrizioni al percorso formativo eccedessero l'effettiva capienza dell'aula formazione, il CSV Asso.Vo.Ce. si riserva la possibilità di operare una selezione delle istanze ricevute, privilegiando chi già opera all'interno di un'OdV.
- Per ricevere l'attestato di partecipazione al corso è necessario frequentare almeno $\frac{3}{4}$ delle lezioni.

Si raccomanda, inoltre:

- la puntualità alle lezioni;

- di comunicare tempestivamente il ritiro da un corso al quale ci si è iscritti.

5. Ho bisogno di nuovi volontari/ Vorrei farmi conoscere/ Vorrei promuovere le attività connesse al mondo del volontariato

Promozione del Volontariato

Attività:

- Giornate del volontariato – Incontri territoriali;
- Promozione del Volontariato Giovanile;
- Consulenza per il Servizio Civile;
- Attività di sensibilizzazione ed informazione sulle opportunità connesse al mondo del volontariato.

Il CSV di Caserta intende promuovere la cultura del volontariato e dei valori di cui esso è portatore in tutto il territorio provinciale.

Le attività sviluppate da questa area sono realizzate da operatori di territorio, che agiscono in una logica proattiva nei confronti delle comunità, sollecitando le associazioni, gli enti e le agenzie locali a costruire interventi partecipati e coprogettati, con il duplice scopo di realizzare prodotti specifici (progetti per il volontariato giovanile, eventi, accompagnamenti, ricerche, ...) e allo stesso tempo di

sviluppare forme di riconoscimento reciproco, corresponsabilità e collaborazione più evolute.

In particolare, le azioni si concentrano su tematiche come: promozione del volontariato giovanile; sviluppo di reti territoriali e tematiche; realizzazione di manifestazioni, eventi, occasioni di visibilità.

5.1 Giornate del Volontariato – Incontri territoriali

Attraverso questi incontri, le OdV escono “all’esterno” e possono confrontarsi con le Istituzioni ed altre realtà del Terzo Settore, nonché con la cittadinanza.

Ogni anno il CSV indice una **Giornata del Volontariato**, in occasione della quale le OdV “mettono in piazza” il loro sapere e la loro esperienza attraverso specifiche azioni promozionali (stand, dimostrazioni pratiche, spettacoli, ecc...). I luoghi verranno individuati dal CSV attraverso una serie di criteri strategici (maggior afflusso di folla, vicinanza a centri abitati più affollati) nonché su base simbolica (si preferiscono infatti: luoghi “liberati” dalle associazioni di volontariato, beni confiscati e riutilizzati socialmente, luoghi oggetto di interesse comune per un riutilizzo collettivo, ecc...).

Agli eventi più prettamente promozionali, si uniscono Tavole rotonde con esponenti delle istituzioni e del terzo settore rispetto a temi di rilevante interesse sociale.

Nel corso dell'anno si uniranno a questo maxi evento degli incontro "itineranti", che avranno luogo in centri di aggregazione territoriale ed avranno come principale obiettivo quello di "incontrare il territorio".

5.2 Promozione del volontariato giovanile

Il CSV Asso.Vo.Ce. presta un'attenzione particolare al mondo giovanile e alla scuola: comunicare con i giovani significa aprirsi al futuro e individuare nuovi orizzonti di vita sociale.

La diffusione dei "saperi sociali" non formalizzati, trasversali perciò a tutte le discipline, si avvarrà di una strategia didattica di elevato valore formativo basata sulla relazione, la testimonianza, l'esperienza.

Per questo il CSV presta particolare attenzione alla platea dei giovani ed eroga, su richiesta, servizi di consulenza ed orientamento: provvede inoltre alla pubblicizzazione capillare di tutte le opportunità offerte dal territorio (Servizio Civile Universale, Mobilità internazionale, ecc...).

Alle attività di promozione al volontariato già citate, se ne uniscono altre espressamente rivolte ad una platea giovanile (incontri presso scuole, università, centri di aggregazione giovanile) o specificamente declinate per ragazzi e giovani adulti.

• **Progetto Nuovi Volontari Crescono**

Rispetto alle attività di promozione al volontariato giovanile, è entrato ormai a sistema da

diversi anni il progetto **Nuovi volontari crescono**, finalizzato a sensibilizzare le giovani generazioni (alunni del triennio delle superiori) all'agire solidale e alla cittadinanza attiva. Attori fondamentali del progetto sono gli istituti scolastici, ai quali si riconosce il profondo apporto fornito nella crescita educativa e culturale dei giovani e le associazioni di volontariato, quali "fabbriche" di cittadinanza attiva.

Il progetto mira a promuovere la conoscenza e la familiarità con le tematiche del volontariato, attraverso i seguenti canali:

- Informazione e consulenza circa le opportunità di volontariato giovanile di lungo, medio e breve periodo con possibilità di esperienze anche fuori regione per i giovani che si sono contraddistinti nel corso della realizzazione del progetto;
- Seminari presso gli istituti scolastici finalizzati ad approfondire le tematiche dell'agire volontario;
- Sostegno dei percorsi all'interno degli istituti scolastici finalizzati alla costituzione di nuove associazioni di volontariato da parte dei giovani, sostenute in termini di strumenti dal CSV e guidati dalle associazioni di volontariato che operano sui territori della provincia di Caserta.

Al progetto Nuovi Volontari Crescono possono accedere tutte le organizzazioni di volontariato della provincia di Caserta, che il CSV selezionerà attraverso un bando annuale, la cui pubblicazione è prevista per le prime settimane di settembre.

5.3 Servizio Civile/Garanzia Giovani

Il Servizio Civile Nazionale, istituito con la legge 6 marzo 2001 n. 64, è un modo di difendere la patria, il cui “dovere” è sancito dall’articolo 52 della Costituzione; una difesa che non deve essere riferita al territorio dello Stato e alla tutela dei suoi confini esterni, quanto alla condivisione di valori comuni e fondanti l’ordinamento democratico. Il 3 aprile 2017 è stato pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana il decreto legislativo che istituisce e regola il Servizio Civile Universale.

Il Centro Servizi per il Volontariato Asso.Vo.Ce. di Caserta è iscritto alla Terza classe dell’Albo degli Enti di Servizio Civile Nazionale della Regione Campania con D.G.R. n. 131 del 13/02/2014.

Il CSV Asso.Vo.Ce. ha accreditato diverse sedi di servizio civile nella provincia di Caserta: per ognuna di esse presenta, gestisce ed amministra progetti di Servizio Civile e Garanzia Giovani. Cura, inoltre, la formazione dei ragazzi in collaborazione CESV Lazio.

Attraverso i propri progetti di Servizio Civile Nazionale, il CSV mira a fornire ai giovani partecipanti una significativa esperienza di crescita personale e di educazione alla cittadinanza attiva, supportando la maturazione di conoscenze e competenze spendibili anche nel corso della vita lavorativa.

Ogni due anni il CSV provvede alla verifica dei requisiti dichiarati dalle sedi accreditate e valuta

l'accreditamento di nuove sedi attraverso un bando a evidenza pubblica.

Oltre ai servizi di gestione ed amministrazione del Servizio Civile interno, il CSV fornisce a tutte le organizzazioni di volontariato iscritte e non iscritte al Registro Regionale del Volontariato, consulenza sul Servizio Civile per le seguenti aree:

- Accreditamento
- Adeguamento
- Gestione amministrativa
- Consulenza sulla formazione specifica e generale

Oltre ai progetti di Servizio Civile, il CSV Asso.Vo.Ce. ha gestito e gestisce sia in qualità di responsabile che per consulenze alla progettazione bandi di Servizio Civile realizzati nell'ambito del programma Garanzia Giovani, espressamente rivolti ai N.E.E.T. (Not engaged in Education, Employment or Training).

5.4 Attività di sensibilizzazione ed informazione sulle opportunità connesse al mondo del volontariato

Il volontariato non fa bene solo a chi lo riceve, ma anche a chi lo fa.

Le evoluzioni culturali degli ultimi anni, che con la *Legge 6 giugno 2016, n. 106 Delega al Governo per la riforma del Terzo settore, dell'impresa sociale e per la*

disciplina del servizio civile universale hanno trovato ulteriore riconoscimento e compimento, hanno permesso che chi svolge attività di volontariato o fa abitualmente beneficenza, potesse ricevere dei benefici dalle proprie azioni.

Oltre alle misure che “premano” chi è già socialmente attivo, si stanno diffondendo a macchia d'olio percorsi di volontariato in alternanza a pene detentive; entro alcuni paletti da valutare caso per caso, infine, è possibile per i dipendenti pubblici anticipare il proprio pensionamento per svolgere attività di volontariato certificata.

Il CSV Asso.Vo.Ce. offre, quindi:

- Informazioni sulle agevolazioni fiscali per chi fa donazioni (es: misura “Più dai, meno versi”)
- Orientamento e supporto per le organizzazioni interessate ad offrire ospitalità a detenuti idonei a misure alternative alla pena
- Promozione di tutte le attività che agevolano l'ingresso al mondo del volontariato per lavoratori in prepensionamento
- “Ora puoi fare quello che non hai mai fatto”: percorsi di promozione al volontariato specifici per professionisti che vogliono sviluppare e/o continuare a sfruttare le proprie competenze specifiche nell’ambito del no profit.

6. Voglio fare un'analisi dei bisogni

Ricerca e documentazione

- Censimento
- Banca dati e piattaforma Wordpress
- Centro di documentazione/Prestito libri
- Orientamento al volontariato/Trova associazioni

Per permettere alle OdV di progettare interventi sociali puntuali e rispondenti alle reali necessità, nonché di ampliare il proprio raggio di influenza e la propria rete di conoscenze, il CSV Asso.Vo.Ce. offre una serie di servizi che permettono ai volontari di approfondire la loro conoscenza della provincia di Caserta sia in termini di bisogni che di relazioni.

Queste attività rientrano nell'ambito delle finalità istituzionali dei CSV e sono tese ad approfondire il ruolo e il significato del volontariato sui territori di riferimento.

Contestualmente il CSV offre un servizio di orientamento al volontariato sia per chi approccia per la prima volta il mondo dell'associazionismo sia per le OdV già costituite che intendano ampliare le proprie reti.

6.1 Censimento

I dati relativi alle associazioni sono in costante aggiornamento.

Le associazioni che voglio essere censite dovranno prendere appuntamento presso il CSV Asso.Vo.Ce. e compilare l'apposita scheda.

Le associazioni censite dal CSV saranno inserite nella banca dati e potranno accedere alla piattaforma Wordpress e a tutti i servizi in essa compresi.

6.2 Banca dati e piattaforma Wordpress

La creazione del portale web visitabile su www.bancadati.csvassoce.it è finalizzata a fornire un database contenente tutte le informazioni riguardanti le associazioni casertane.

Il sito contiene:

- *Mappa*: Posizione di tutte le associazioni del territorio casertano collegandosi al sito www.bancadati.csvassoce.it
- *Eventi*: Ogni associazione può caricare sul sito gli eventi in programma.
- *Calendario*: Sul portale è possibile trovare un calendario con tutti gli eventi in programma per il dato mese.

Obiettivi:

- Mettere in contatto domande e risposte del volontariato
- Le associazioni possono condividere eventi ed informazioni

Come si accede

Per accedere al portale eventi e inserire attività riguardanti la propria OdV è necessario richiedere al tecnico informatico del CSV Asso.Vo.Ce. username e password dell'associazione.

6.3 Centro di documentazione/Prestito libri

Il CSV offre la possibilità a volontari ed aspiranti volontari di accedere alle pubblicazioni ed alle riviste in proprio possesso dedicate a temi sociali e ad approfondimenti sul territorio. I testi, le riviste e tutto il materiale grigio saranno consultabili in sede nei giorni di apertura della sede centrale.

È possibile, inoltre, chiedere in prestito uno o più testi, compilando il relativo modulo di richiesta. I testi andranno restituiti nell'arco di **una settimana**.

È attivo anche il servizio di prenotazione che può avvenire come contatto telefonico, fax o e-mail presso la sede dello Sportello più vicino.

Tempi di erogazione del servizio

L'erogazione del servizio è immediata. Se il materiale richiesto non è disponibile nel centro, il CSV contatterà l'associazione per comunicare i tempi di erogazione del servizio.

6.4 Orientamento al volontariato/ Trova associazioni

Se il database delle OdV è di per sé un ottimo strumento per conoscere le associazioni di volontariato territoriali, è anche vero che il supporto di un operatore esperto può fare la differenza nell'indirizzare al meglio la propensione all'agire solidale degli aspiranti volontari oppure a indicare alle associazioni che già operano sul territorio i potenziali partner per le proprie attività.

Variabili come il settore di attività, la possibilità effettiva di spostarsi su un territorio e le disponibilità reali di chi si avvicina al volontariato rappresentano infatti aspetti decisivi per determinare un'esperienza di volontariato gratificante sia per chi la vive che per i destinatari delle attività.

Pertanto, il CSV offre:

- un supporto “guidato” al database delle associazioni, attraverso il quale si possono chiarire a distanza eventuali dubbi e difficoltà;
- un confronto telefonico ed invio dell'elenco delle OdV che più si avvicinano alle propensioni personali dell'aspirante volontario;
- una consulenza approfondita presso la sede centrale e gli sportelli operativi del CSV, in occasione della quale l'aspirante volontario sarà supportato nel:
 - definire il settore di intervento che più è vicino alle sue predisposizioni personali

e/o al proprio curriculum studiorum (in particolare per gli studenti che desiderino ampliare la propria esperienza di apprendimento);

- individuare l'ambito territoriale entro il quale l'aspirante volontario è disposto a spostarsi (provinciale, sovra comunale o comunale);
- inquadrare l'effettiva disponibilità temporale dell'aspirante volontario (per es. solo fine settimana, tardo pomeriggio, etc...) e, nei limiti del possibile, indicare quali associazioni necessitano di aiuto in determinati orari.

Tempi di erogazione del servizio:

I tempi di erogazione variano a seconda del grado di complessità della richiesta inoltrata.

Nello specifico:

- Per il supporto guidato al database: erogazione immediata;
- per l'invio di elenchi di OdV: due/tre giorni;
- Per le consulenze: su appuntamento. Tempo massimo 3 giorni dalla richiesta.

7. Ho bisogno di risorse per le mie attività

Progettazione sociale ed animazione territoriale

7.1 Consulenza progettuale

Al fine di voler contribuire allo sviluppo ed alla qualificazione delle associazioni di volontariato casertane ed alla luce della crisi economica che colpisce il paese, il Centro Servizi ritiene indispensabile investire risorse ed energie per consentire alle associazioni di realizzare interventi che abbiano un effettivo impatto sul territorio. In tale ottica il servizio progettazione mira a fornire alle associazioni gli strumenti per sviluppare la propria capacità progettuale sia attraverso l'attività consulenziale e formativa sia attraverso il sostegno diretto e concreto alle iniziative proposte.

Il CSV Asso.Vo.Ce. promuove quindi occasioni di incontro e collaborazione sui progetti fra le associazioni, consulenze per l'ideazione e accompagnamento alla stesura del progetto preliminare, accompagnamento alla gestione delle attività necessarie all'attuazione del progetto, accompagnamento alla rendicontazione, monitoraggio e valutazione.

Nello specifico le attività sono articolate in:

- Consulenza ai finanziamenti: ricerca, studio e comunicazione di informazioni riguardanti i bandi di finanziamento; individuazione delle diverse modalità e opportunità di raccolta fondi; ricerca di patrocini e partnership.
- Consulenza alla progettazione: promozione di occasioni di incontro e collaborazione fra le organizzazioni; ideazione ed accompagnamento alla stesura del progetto preliminare; accompagnamento alla gestione delle attività necessarie all’attuazione del progetto; accompagnamento alla rendicontazione, non solo economica, delle attività.

La consulenza progettuale non si esaurisce nell’ideazione e strutturazione del progetto, ma prosegue, se necessario e richiesto, nell’accompagnamento alla stesura del progetto stesso e nella sua rendicontazione.

In particolare le fasi si distinguono in:

- **Progettazione:** ovvero co-ideazione e stesura del progetto preliminare alla sua presentazione all’ente finanziatore, alla luce di un’apposita analisi dei bisogni e della specificità delle OdV;
- **Progettazione esecutiva:** vale a dire la riprogrammazione del progetto a fronte del finanziamento effettivamente erogato;
- **Accompagnamento** alla gestione di tutte quelle attività che riguardano la gestione ordinaria del progetto (es. formulazione degli incarichi, definizione dei fornitori, ecc...);

- **Accompagnamento alla fase conclusiva del progetto:** riguarda la rendicontazione non solo economica delle attività.

Tempi di erogazione del servizio

Se l'operatore presente nel centro non riesce a fornire una risposta immediata alla richiesta dell'utente, intercorrerà una settimana tra la domanda e l'erogazione del servizio.

7.2 Servizio Informabandi

Il CSV attraverso la propria newsletter quindicinale ed i propri canali social pubblica le opportunità di finanziamento ed i bandi nazionali ed internazionali di maggiore interesse per i volontari.



Parte III – Come si accede ai Servizi

Per i servizi erogati nella **Sede Centrale**: 0823 326981

Per i servizi erogati presso lo **Sportello della Valle di Suessola**: 0823 758456

Per i servizi erogati presso lo **Sportello dell'Agro Aversano**: 081 8164728

SERVIZIO	CONTATTO
Uso delle strutture e delle sale riunione	segreteria@csvassovoce.it santamariaavico@csvassovoce.it (Valle di Suessola) casaldiprincipe@csvassovoce.it (Agro Aversano)
Gazebo, tavoli e sedie	segreteria@csvassovoce.it santamariaavico@csvassovoce.it (Valle di Suessola) casaldiprincipe@csvassovoce.it (Agro Aversano)

Videoproiettore, fotocamera e videocamera digitali	informatico@csvassovoce.it
Servizio fotocopie B/N	informatico@csvassovoce.it santamariaavico@csvassovoce.it (Valle di Suessola) casaldiprincipe@csvassovoce.it (Agro Aversano)
Servizio stampe a colori	informatico@csvassovoce.it
Servizio di Prima risposta	info@csvassovoce.it segreteria@csvassovoce.it santamariaavico@csvassovoce.it (Valle di Suessola) casaldiprincipe@csvassovoce.it (Agro Aversano)
Consulenze amministrative – fiscali di base	direttore@csvassovoce.it
Consulenze amministrative – fiscali specialistiche	segreteria@csvassovoce.it
Consulenze legali	direttore@csvassovoce.it
Disciplina del lavoro	direttore@csvassovoce.it

Ufficio stampa	comunicazione@csvassovoce.it
Per iscrizione alla Newsletter Attività di newsmaking	comunicazione@csvassovoce.it
Pubblicizzazione eventi	comunicazione@csvassovoce.it
Ideazione grafica brochure e volantini	informatico@csvassovoce.it
Servizio SMS Alert	informatico@csvassovoce.it
Campagne di comunicazione	comunicazione@csvassovoce.it
Formazione	formazione@csvassovoce.it
Giornata del volontariato – Incontri territoriali	promozione@csvassovoce.it
Promozione del volontariato giovanile	promozione@csvassovoce.it
Servizio Civile, Garanzia giovani	promozione@csvassovoce.it
Censimento	ricerca@csvassovoce.it

Banca dati e piattaforma Wordpress	ricerca@csvassovoce.it informatico@csvassovoce.it
Centro di documentazione/Pr estito libri	segreteria@csvassovoce.it
Orientamento al volontariato	ricerca@csvassovoce.it
Consulenza alla progettazione	progettazione@csvassovoce.it
Servizio Informabandi	comunicazione@csvassovoce.it



Parte IV – Definizione principi di erogazione del servizio

1. Dimensioni di qualità

Il CSV Asso.Vo.Ce. nell'erogazione dei servizi si prefigge di raggiungere i seguenti standard di qualità:

- **Accoglienza:** il luogo dove il servizio è erogato deve avere caratteristiche come luminosità, spazio, facilità di accesso; ogni utente ha diritto di accesso ai servizi presso i quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione.
- **Tempestività:** nell'erogazione del servizio il CSV deve rispettare la tempistica che ha dichiarato nella guida ai servizi.
- **Professionalità:** ogni utente ha diritto di accesso ai servizi presso i quali deve essere accolto da operatori in grado di fornire risposte qualificate e professionali.
- **Trasparenza:** ogni utente ha diritto di conoscere in qualunque momento l'andamento della propria pratica.
- **Continuità:** all'utente deve essere assicurata la continuità nell'assistenza.

2. Diritti e doveri degli utenti

Di seguito si specifica ciò che il Centro può fare per le Organizzazioni di Volontariato:

Non può erogare direttamente o indirettamente denaro alle OdV, se non attraverso bandi di progettazione;

Non può realizzare attività rivolte direttamente ad utenti finali, anziché ad OdV o a volontari;

Non può finanziare operazioni comportanti l'acquisto di beni o attrezzature e la ristrutturazione di immobili di OdV;

Non può in nessun caso sostenere finanziariamente l'attività ordinaria delle Organizzazioni;

Non può sostituirsi alle OdV nel perseguire i loro obiettivi, ma mette a disposizione attività di servizio affinché possano meglio realizzarli, senza escludere interventi per la creazione di nuove opportunità e per facilitarne l'azione.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, il Centro non può sostenere finanziariamente le seguenti voci di spesa:

- attrezzature d'ufficio delle OdV;
- utenze delle sedi delle organizzazioni;
- acquisto di beni immobili e/o mobili quali ad esempio autovetture;
- interventi effettuati dai volontari;
- affrancatura e spedizioni;
- atti notarili e legali;
- stipendi, prestazioni professionali organiche e continue del personale;

- pubblicità sui media;
- rimborsi spese forfetarie;
- catering e rinfreschi.

Il CSV può assumersi gli oneri di voci di spesa, quando concordato fra le parti, solo ed esclusivamente attraverso il pagamento di ricevute e fatture intestate al Centro e mai ad altri soggetti partecipanti.

I servizi che il Centro Servizi per il Volontariato Asso.Vo.Ce. eroga sono la concretizzazione dei Programmi annuali d'Attività, che vengono presentati al Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato della Regione Campania per essere approvati e ammessi a finanziamento.

Dal momento che il Fondo Speciale dipende dagli accantonamenti delle Fondazioni di origine bancaria nei diversi bienni, i fondi a disposizione dei Centri di Servizio per il Volontariato variano di anno in anno.

Giacché l'attività del Centro Asso.Vo.Ce. dipende dalla disponibilità biennale del Fondo Speciale, per la gestione del budget annuale del Centro Servizi qualsiasi servizio può essere sospeso e/o il relativo budget diminuito e/o deviato su altra attività del Programma annuale, in seguito a delibera dell'Assemblea dei soci.

3. Modalità di reclamo

Il CSV si riserva di non dare risposta nel caso reputi che l'utente abbia attività o comportamenti

contrastanti con le finalità del CSV e con le leggi vigenti. Analogamente anche chi assume, durante il rapporto, comportamenti non rispettosi degli operatori e dell'ente, può essere allontanato e non ricevere risposta.

Contro dette decisioni gli utenti del CSV possono, in prima istanza sporgere reclamo al Direttore del CSV, ricevendo risposta entro sette giorni e in seconda istanza far ricorso al Comitato dei garanti del CSV Asso.Vo.Ce., ricevendo risposta motivata entro 60 giorni.

Volontari, singoli cittadini, le organizzazioni di volontariato possono far pervenire al Direttore del CSV istanze, osservazioni, proposte, ricevendo risposta motivata entro quindici giorni.

**Centro di Servizio per il Volontariato
della provincia di Caserta
CSV Asso.Vo.Ce.**

Indirizzo

Via La Rosa, 47 - 1° Piano
81024 - Maddaloni (CE)

Contatti

Tel. (+39) 0823 326981
Fax. (+39) 0823 214878
e-mail: info@csvassovoce.it
web: www.csvassovoce.it

Orari

Dal Lun al Ven con i seguenti orari:
Mattina: dalle 10.00 alle 13.00
Pomeriggio: dalle 15.00 alle 18.30

csv  **assovoce**

associazione
volontariato
casertano