

# CARTA DEI SERVIZI 2020

CSV  **ASSOVOCE**  
associazione  
volontariato  
casertano



# INDICE

**La Carta dei servizi**

**Chi siamo**

**Destinatari**

**I principi di erogazione dei servizi**

**Servizi e attività**

- Promozione, orientamento e animazione territoriale
- Formazione
- Consulenza, assistenza e accompagnamento
- Informazione e comunicazione
- Ricerca e documentazione
- Supporto tecnico-logistico

**Canali di accesso**

**Rilevazione e controllo della qualità**

# LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi presenta i servizi e le attività che **ASSO.VO.CE.** realizza, illustrandone le modalità di accesso.

La Carta è uno dei principali strumenti con il quale si attua il principio di pubblicità e trasparenza affermato dal **Codice del Terzo Settore.**

Con questo documento **ASSO.VO.CE.** assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza e dichiara quali servizi intende erogare e con quali modalità. In esso sono quindi contenute le informazioni principali dei servizi offerti, al fine di ottenere la massima fruibilità da parte dell'utente finale e di chiunque possa essere interessato all'attività di **ASSO.VO.CE.**

Per ulteriori informazioni su **ASSO.VO.CE.** e sulle sue attività si rimanda alle **programmazioni annuali** e al **bilancio sociale.**

Per assicurare la più ampia diffusione, la Carta dei servizi è disponibile nelle sedi di ASSO.VO.CE. e sul sito web [www.csvassovoce.it](http://www.csvassovoce.it).

Caratteristiche del servizio

Destinatari

Come accedere

Criteri di accesso

La presente edizione è aggiornata a Novembre 2020

# CHI SIAMO

L'Associazione per il volontariato casertano (ASSO.VO.CE.) è una associazione costituita nel 2004, i cui soci sono organizzazioni di volontariato e associazioni di promozione sociale, che opera nel territorio della provincia di Caserta.

**ASSO.VO.CE.** persegue, senza scopo di lucro, finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale mediante l'erogazione di servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo volti a promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli Enti del Terzo Settore.

## ■ Associazione per il volontariato casertano

Via La Rosa, 47  
81024 Maddaloni (CE)

## ■ Sportello per l'Agro Aversano

Via Ten. Grassi, 44 - 81036  
San Cipriano d'Aversa (CE)

## ■ Sportello per la Valle di Suessola

Via Annunziata, 13  
81021 - Arienzo (CE)

# CHI SIAMO

## Centro di Servizio per il Volontariato di Caserta

**ASSO.VO.CE.** svolge dal 2005 funzioni e compiti di Centro di Servizio per il Volontariato nell'ambito territoriale di Caserta.

Il **Codice del Terzo Settore** affida ai Centri di Servizio per il Volontariato (CSV) il ruolo di "*organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo e informativo, per promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo volontari negli enti del terzo settore*" con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato e ne assicura il finanziamento stabile attraverso il **Fun – Fondo unico nazionale**, un fondo alimentato dai contributi delle fondazioni di origine bancaria.

I CSV sono sottoposti alle funzioni di indirizzo e di controllo da parte dell'**Organismo Nazionale di Controllo**

**lo (ONC)**, anche tramite i propri uffici territoriali, gli **Organismi Territoriali di Controllo (OTC)**. Gli OTC, in particolare, verificano la legittimità e la correttezza dell'attività dei CSV in relazione all'uso delle risorse del FUN, nonché la loro generale adeguatezza organizzativa, amministrativa e contabile, tenendo conto delle disposizioni del CTS e degli indirizzi generali strategici fissati dall'ONC.

ASSO.VO.CE. insieme agli altri CSV presenti su tutto il territorio italiano, fa parte di **CSVnet**, l'Associazione nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato.



# DESTINATARI

ASSO.VO.CE. eroga gratuitamente i propri servizi a:

- **Volontari** e **aspiranti volontari** operanti sul territorio della provincia di Caserta;
- **Organizzazioni di volontariato** (ODV) iscritte negli appositi registri regionali in attesa dell'entrata in vigore del Registro unico nazionale del terzo settore, con sede legale in provincia di Caserta;
- **Aspiranti ODV**, ossia persone fisiche o organizzazioni che desiderano costituirsi o trasformarsi in una organizzazione di volontariato;
- **Aspiranti ETS** ossia persone fisiche o organizzazioni che desiderano costituirsi o trasformarsi in un ente del terzo settore che si avvalga di volontari, diverso dalla ODV.
- **Cittadini** della provincia di Caserta per i servizi di informazione e di promozione ed a utenza diffusa

Per gli altri **Enti del Terzo Settore** iscritti negli appositi registri - associazioni di promozione sociale, cooperative sociali ed enti iscritti all'anagrafe delle onlus

- con sede legale in provincia di Caserta, ASSO.VO.CE. si riserva di valutare, per alcune tipologie di servizio, la richiesta di un contributo economico a parziale copertura dei costi.

ASSO.VO.CE., nella progettazione ed erogazione dei servizi, si può avvalere della collaborazione di enti pubblici, istituti scolastici, università, enti ed istituti di ricerca, soggetti profit, enti erogativi, professionisti, nonché le loro reti di rappresentanza, enti del terzo settore, che possono attivare un partenariato con ASSO.VO.CE. per l'organizzazione di eventi, per il lavoro di rete a favore del territorio o per la partecipazione e il finanziamento di progetti specifici.

ASSO.VO.CE. eroga i propri servizi agli enti del Terzo Settore che abbiano volontari e sede legale in provincia di Caserta senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, e con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato.

		DESTINATARI					
AREA DI RIFERIMENTO	SERVIZI/ATTIVITÀ SPECIFICA	ODV	ASPIRANTI ODV	ALTRI ETS	ALTRI ASPIRANTI ETS	VOLONTARI E ASPIRANTI VOLONTARI	CITTADINI
Promozione, Orientamento e Animazione territoriale	Orientamento al volontariato					■	■
	Servizio Civile Universale	■		■		■	
	Giornate dei volontari	■	■	■	■	■	■
	A Scuola di Volontario	■	■	■	■	■	■
	Pratiche collaborative per il benessere della comunità	■	■	■	■	■	
Formazione	Seminari in/formativi e corsi di formazione	■	■	■	■	■	
Consulenza, assistenza e accompagnamento	Costituzione nuove costituzioni e adeguamenti statutari	■	■	■	■	■	
	Amministrativo- fiscali	■	■	■	■		
	Progettuali	■	■	■	■		
	Legali	■	■	■	■		
	Fundraising e crowdfunding	■	■	■	■		
Informazione e comunicazione	Ufficio stampa	■	■	■	■	■	

		DESTINATARI					
AREA DI RIFERIMENTO	SERVIZI/ATTIVITÀ SPECIFICA	ODV	ASPIRANTI ODV	ALTRI ETS	ALTRI ASPIRANTI ETS	VOLONTARI E ASPIRANTI VOLONTARI	CITTADINI
Informazione e comunicazione	Newsletter	■	■	■	■	■	■
	Attività di news-making	■	■	■	■	■	
	Banca dati pubblica il tuo evento	■	■				
	Ideazione grafica brochure e volantini	■	■	■	■		
	Patrocinio	■	■	■	■		
Ricerca e documentazione	Banca dati - Trova associazioni	■	■	■	■	■	■
	Centro documentazione	■	■	■	■	■	■
	Attività di ricerca	■	■	■	■	■	■
Servizio tecnico logistico	Prestito attrezzature	■	■	■	■		
	Sale riunioni	■	■	■	■		
	Spazio coworking	■	■	■	■		
	Social hub	■	■	■	■		
	Digital kit	■	■				
	Copie e Stampa	■	■	■	■		



# I PRINCIPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Nella realizzazione di attività e servizi, ASSO.VO.CE.si conforma ai principi indicati dal Codice del Terzo Settore (art.63):

**a) principio di qualità:** i servizi devono essere della migliore qualità possibile considerate le risorse disponibili; i CSV applicano sistemi di rilevazione e controllo della qualità, anche attraverso il coinvolgimento dei destinatari dei servizi.

**b) principio di economicità:** i servizi devono essere organizzati, gestiti ed erogati al minor costo possibile in relazione al principio di qualità;

**c) principio di territorialità e di prossimità:** i servizi devono essere erogati da ciascun CSV prevalentemente in favore di enti aventi sede legale ed operatività principale nel territorio di riferimento, e devono comunque essere organizzati in modo tale da ridurre il più possibile la distanza tra fornitori e destinatari, anche grazie all'uso di tecnologie della comunicazione;

**d) principio di universalità,** non discriminazione e pari opportunità di accesso: i servizi devono essere organizzati in modo tale da raggiungere il maggior numero possibile di beneficiari; tutti gli aventi diritto devono essere posti effettivamente in grado di usufruirne, anche in relazione al principio di pubblicità e trasparenza;

**e) principio di integrazione:** i CSV, soprattutto quelli che operano nella medesima regione, sono tenuti a cooperare tra loro allo scopo di perseguire virtuose sinergie ed al fine di fornire servizi economicamente vantaggiosi;

**f) principio di pubblicità e trasparenza:** i CSV rendono nota l'offerta dei servizi alla platea dei propri destinatari, anche mediante modalità informatiche che ne assicurino la maggiore e migliore diffusione; essi inoltre adottano una carta dei servizi mediante la quale rendono trasparenti le caratteristiche e le modalità di erogazione di ciascun servizio, nonché i criteri di accesso ed eventualmente di selezione dei beneficiari.

# SERVIZI E ATTIVITÀ

<b>PROMOZIONE, ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE TERRITORIALE</b>	Finalizzati a dare visibilità ai valori del volontariato e all'impatto sociale dell'azione volontaria nella comunità locale, a promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva in particolare tra i giovani e nelle scuole, istituti di istruzione, di formazione ed università, facilitando l'incontro degli enti di Terzo settore con i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato, nonché con gli enti di natura pubblica e privata interessati a promuovere il volontariato.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Orientamento al volontariato</li><li>• Servizio Civile Universale</li><li>• Giornate dei volontari</li><li>• A Scuola di Volontariato</li><li>• Pratiche collaborative per il benessere della comunità</li></ul>
<b>FORMAZIONE</b>	Finalizzati a qualificare i volontari o coloro che aspirino ad esserlo, acquisendo maggiore consapevolezza dell'identità e del ruolo del volontario e maggiori competenze trasversali, progettuali, organizzative a fronte dei bisogni della propria organizzazione e della comunità di riferimento.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Seminari in/informativi e percorsi di Formazione</li></ul>
<b>CONSULENZA, ASSISTENZA E ACCOMPAGNAMENTO</b>	Finalizzati a rafforzare competenze e tutele dei volontari negli ambiti giuridico, fiscale, assicurativo, del lavoro, progettuale, gestionale, organizzativo, della rendicontazione economico-sociale, della ricerca fondi, dell'accesso al credito, nonché strumenti per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari medesimi.	Consulenza: <ul style="list-style-type: none"><li>• Costituzione nuove costituzioni e adeguamenti statuari</li><li>• Amministrativo- fiscali</li><li>• Progettuale</li><li>• Legale</li><li>• Fundraising e crowdfunding</li></ul>

# SERVIZI E ATTIVITÀ

<b>INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE</b>	Finalizzati a incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato, a supportare la promozione delle iniziative di volontariato, a sostenere il lavoro di rete degli enti del Terzo settore tra loro e con gli altri soggetti della comunità locale per la cura dei beni comuni, ad accreditare il volontariato come interlocutore autorevole e competente.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ufficio stampa</li><li>• Newsletter</li><li>• Attività di news-making</li><li>• Banca dati- Pubblica il tuo evento</li><li>• Ideazione grafica brochure e volantini</li><li>• Richiesta Patrocinio</li></ul>
<b>RICERCA E DOCUMENTAZIONE</b>	Finalizzati a mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo settore in ambito nazionale, comunitario e interna.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Banca dati –Trova associazioni</li><li>• Centro documentazione</li><li>• Realizzazione ricerche</li></ul>
<b>SUPPORTO TECNICO-LOGISTICO</b>	Finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti ed attrezzature.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prestito attrezzature</li><li>• Sale riunioni</li><li>• Spazio coworking</li><li>• Social Hub</li><li>• Digital kit</li><li>• Copie e Stampe</li></ul>

# PROMOZIONE, ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE TERRITORIALE



ASSO.VO.CE. propone attività e servizi per promuovere la cultura della cittadinanza attiva e del volontariato, in particolare verso i giovani. Opera per facilitare l'incontro dei volontari con gli enti del terzo settore, in particolare con progetti di servizio civile universale.

## ■ Orientamento al volontario

---

Il servizio prevede:

- Informazione sulle opportunità di volontariato,
- Orientamento nella scelta dell'ente al quale dare la propria disponibilità,
- Messa in contatto con gli enti che rispondono maggiormente ad interessi ed attitudini personali.

### Destinatari

- Volontari e Aspiranti volontari
- Cittadini

### Come accedere

Contattare la sede centrale o gli sportelli territoriali.

## ■ Servizio Civile Universale

---

ASSO.VO.CE. è accreditato come Ente di Servizio Civile Universale, con 34 sedi di attuazione progetti, attive anche grazie al coinvolgimento di ETS.

Propone quindi ai giovani l'opportunità di diventare volontari SCU presso ASSO.VO.CE. o presso uno degli ETS coinvolti. Offre inoltre agli ETS la possibilità di unirsi ad ASSO.VO.CE., come sede di attuazione progetto, per ospitare volontari SCU.

### Destinatari

- Aspiranti volontari
- ODV
- Altri ETS

### Come accedere

Gli ETS interessati ad accreditare le proprie sedi con ASSO.VO.CE. potranno proporsi tramite l'apposita procedura pubblicata annualmente sul sito [www.csvassovoce.it](http://www.csvassovoce.it)

Per diventare volontario SCU occorre partecipare ai bandi pubblicati sul sito [www.scelgoilserviziocivile.gov.it](http://www.scelgoilserviziocivile.gov.it)

## ■ Giornate dei volontari

---

Finalizzate a promuovere sul territorio la conoscenza del volontariato e delle associazioni locali nonché a valorizzare il ruolo del Terzo Settore nella comunità.

Nella realizzazione della Giornata del Volontario saranno coinvolti tutti i volontari degli ETS che hanno sede legale e operativa nel territorio di riferimento: prioritariamente sarà svolto un lavoro propedeutico di preparazione alla Giornata dei volontari finalizzato al protagonismo degli stessi coinvolti sin dalla fase ideativa, attraverso un processo bottom up. L'ideazione e la realizzazione delle Giornate dei Volontari, aperte alla cittadinanza, è affidata ai volontari di ODV ed ETS coordinati da ASSO.VO.CE.

### Destinatari

- ODV e aspiranti tali
- Altri ETS ed aspiranti tali
- Volontari e aspiranti volontari
- Cittadini

### Come accedere

I volontari di ODV ed altri ETS che vorranno partecipare attivamente all'ideazione e realizzazione dell'evento dovranno rispondere agli avvisi periodicamente pubblicati sul sito web nelle modalità prescritte.

La partecipazione per la cittadinanza è libera.

## ■ A scuola di volontariato

---

Il progetto intende informare gli studenti del quarto e del quinto anno della scuola secondaria di secondo grado in merito alle opportunità offerte dal volontariato e dell'importanza dell'agire solidale nonché creare occasioni di incontro territoriale nelle sedi delle ODV. ASSO.VO.CE. organizza, con il coinvolgimento degli ETS del territorio, Incontri informativi presso gli Istituti scolastici.

### Destinatari

- ODV e aspiranti tali
- Altri ETS ed aspiranti tali
- Istituti scolastici di secondo grado
- Studenti del quarto e quinto anno

### Come accedere

Gli istituti scolastici che intendono ospitare l'attività, e gli ETS che vogliono proporsi per raccontare la loro realtà, devono partecipare all'avviso annuale pubblicato nella sezione del sito **«Promozione del volontariato»** e messo in evidenza in homepage fino alla scadenza dello stesso.

## ■ Pratiche Collaborative per il Benessere della comunità

---

ASSO.VO.CE. ha attivato dal 2018 le “Pratiche Collaborative per il benessere della Comunità”: collaborazioni tra enti di Terzo settore, istituzioni e imprese finalizzate a rispondere ai bisogni delle comunità di riferimento attraverso progetti operativi.

ODV ed ETS o aspiranti tali sono chiamati a partecipare in qualità di partner e a realizzare, attraverso il sostegno di ASSO.VO.CE. e nel rispetto delle proprie finalità istituzionali, azioni di supporto alla comunità.

Contestualmente gli aspiranti volontari possono partecipare alle attività sul territorio e sperimentare, con l'ausilio di volontari esperti, nuove forme di cittadinanza attiva.

I progetti attualmente attivi sono i seguenti:

- **“Buono a Rendere”**: Emporio solidale, sito ad Arienzo, con azioni riferite ai comuni della Valle di Suessola

- **“NoDi in comune”**: sportelli antidiscriminazione presso alcuni comuni dell'Agro Aversano

- **“Punto di tutela dei diritti”**: sportelli per la difesa dei diritti e degli interessi della collettività nei comuni di Caserta, Vairano Patenora e zone limitrofe.

### Destinatari

- ODV e aspiranti tali
- Altri ETS e aspiranti tali
- Volontari e aspiranti volontari

### Come accedere

È possibile partecipare aderendo alle call periodicamente pubblicate da ASSO.VO.CE., alle quali viene data massima visibilità e partecipare agli incontri di coordinamento per definire finalità e modalità di intervento.

# FORMAZIONE





## ■ Formazione

---

Asso.Vo.Ce. organizza seminari informativi e percorsi di formazione per i volontari e gli aspiranti volontari, allo scopo di fornirgli le conoscenze e le competenze utili alle loro attività. Le iniziative formative, strutturate sulla base dei bisogni rilevati, sono incentrate su tematiche sia trasversali che specifiche, tra le quali:

- Riforma del Terzo Settore
- Gestione amministrativa
- Progettazione sociale,
- Comunicazione, sicurezza e privacy
- People raising e fundraising
- Informatica
- Uso sociale dei beni confiscati,
- BLSD e PBLSD.

Al termine di ogni corso viene rilasciato un attestato di partecipazione a coloro che hanno frequentato almeno i 3/4

delle lezioni. Per alcuni percorsi si prevede il rilascio di certificazioni.

### Destinatari

- Volontari operativi in ODV ed aspiranti tali, in altri ETS ed in aspiranti tali
- Aspiranti volontari

### Come accedere

E' necessaria l'iscrizione attraverso l'apposito form online, nei tempi e nelle modalità resi noti nella descrizione della singola iniziativa formativa.

### Criteri di accesso

In caso di limitazioni dei posti disponibili, le richieste vengono accolte secondo l'ordine cronologico di ricezione e viene data priorità ai volontari attivi in ODV e di aspiranti ODV.

**CONSULENZA,  
ASSISTENZA QUALIFICATA  
ED ACCOMPAGNAMENTO**



Al fine di rafforzare le competenze e le tutele dei volontari nell'esercizio delle proprie attività Asso.Vo.Ce eroga servizi di consulenza ed accompagnamento in diverse aree di operatività. A seconda della tipologia di consulenza richiesta, ASO.VO.CE. attiva le proprie risorse in termini di operatori interni o consulenti esterni.

## ■ Consulenza nuove costituzioni e adeguamenti statutari

---

Servizio di supporto ed accompagnamento a:

- definizione dell'atto costitutivo e dello statuto
- adeguamento dello statuto e definizione dei modelli di verbale di modifica statutaria

### Destinatari

- ODV e aspiranti tali
- Altri ETS ed aspiranti tali
- Volontari e aspiranti volontari

### Come accedere

Su prenotazione contattando la sede centrale o gli sportelli territoriali.

Può intercorrere fino a una settimana dalla richiesta del servizio all'erogazione dello stesso.

## ■ Consulenza amministrativo-fiscale

---

Servizio di Supporto e accompagnamento alla iscrizione nei registri di riferimento, tenuta dei libri sociali, Stesura regolamenti e convenzioni, rendicontazione 5 per mille, redazione del bilancio.

È previsto inoltre un servizio di supporto nell'utilizzo dei servizi dell'Agenzia delle Entrate per: invio modello EAS; iscrizione al 5 per mille; rilascio codice fiscale; comunicazione variazione i dati; registrazione statuti; atti costitutivi e modifiche statutarie

### Destinatari

- ODV e aspiranti tali
- Altri ETS ed aspiranti tali

### Come accedere

Su prenotazione contattando la sede centrale o gli sportelli territoriali.

Può intercorrere fino a una settimana dalla richiesta del servizio all'erogazione dello stesso.

## ■ Consulenza progettuale

---

Il servizio prevede ricerca di informazioni ed opportunità di finanziamento, orientamento su bandi e avvisi, supporto nell'ideazione progettuale, accompagnamento nella redazione dei progetti, facilitazione nella creazione di partenariati, supporto nella gestione e rendicontazione progetti.

### Destinatari

- ODV e aspiranti tali
- Altri ETS e aspiranti tali

### Come accedere

Su prenotazione contattando la sede centrale o gli sportelli territoriali.

Può intercorrere fino a una settimana dalla richiesta del servizio all'erogazione dello stesso.

## ■ Consulenza legale

---

Servizio di supporto nelle questioni relative alla normativa civilistica, amministrativa e giuslavorista.

Sono previste inoltre azioni di assistenza in materia di privacy.

### Destinatari

- ODV e aspiranti tali
- Altri ETS e aspiranti tali

### Come accedere

Su prenotazione contattando la sede centrale o gli sportelli territoriali.

Può intercorrere fino a una settimana dalla richiesta del servizio all'erogazione dello stesso.

## ■ Consulenza fundraising e crowdfunding

---

Servizio di supporto nel definire una strategia di raccolta più vicina alle esigenze delle organizzazioni di volontariato fondi attraverso l'utilizzo di idonei strumenti.

### Destinatari

- ODV e aspiranti volontari
- Altri ETS e aspiranti tali

### Come accedere

Su prenotazione contattando la sede centrale o gli sportelli territoriali.

Può intercorrere fino a una settimana dalla richiesta del servizio all'erogazione dello stesso.



# INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE



Obiettivo dei servizi di Informazione e Comunicazione di ASSO.VO.CE. è affiancare le realtà del Terzo Settore della provincia di Caserta, supportandole quotidianamente a raccontarsi e a raccontare le loro attività attraverso strumenti analogici e digitali e rafforzandone la presenza sui media.

L'area comunicazione di ASSO.VO.CE. si impegna inoltre a reperire, diffondere e illustrare tutte le novità relative al mondo del volontariato, affinché i cittadini attivi restino sempre aggiornati su norme e opportunità.

## ■ Ufficio Stampa

---

Il servizio è finalizzato ad accreditare il volontariato come interlocutore autorevole e competente.

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, ASSO.VO.CE. si pone l'obiettivo permanente di migliorare la visibilità delle ODV al di fuori del circuito degli addetti ai lavori, veicolandone in modo professionale le iniziative e le attività.

### Destinatari

- ODV e aspiranti tali
- Altri ETS e aspiranti tali
- Volontari e aspiranti volontari

### Come accedere

Scrivere a [comunicazione@cvsavassoce.it](mailto:comunicazione@cvsavassoce.it)

## ■ Newsletter

---

Attraverso la newsletter ASSO.VO.CE. garantisce informazione costante sui propri servizi, aggiornamento su normativa, bandi, scadenze e temi che interessano il volontariato, raccolta e pubblicazione di eventi e iniziative.

La newsletter è a cadenza quindicinale e viene pubblicata nella giornata di venerdì.

### Destinatari

- ODV e aspiranti tali
- Altri ETS ed aspiranti tali
- Volontari e aspiranti volontari
- Cittadini

### Come accedere

Per ricevere la newsletter è necessario iscriversi al servizio, compilando il form disponibile cliccando sul pulsante "**Newsletter - iscriviti**" in homepage.

## ■ Attività di News-making

---

Asso.VO.CE. pubblica iniziative/eventi, interventi e attività di Volontariato sul sito, in newsletter e sui canali social: in particolare si occupa di attività redazionali (attraverso predisposizione di comunicati stampa, post per i social o revisione di contenuti già realizzati) e della diffusione degli stessi sui propri canali (Sito internet di Asso.Vo.Ce e newsletter quindicinale; Pagina fb, Instagram e Twitter di Asso.Vo.Ce. ).

### Destinatari

- ODV e aspiranti tali
- Altri ETS e aspiranti tali
- Volontari e aspiranti volontari

### Come accedere

Scrivere a ***comunicazione@csvassovoce.it***

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.

### Criteri di accesso

Saranno rielaborati e/o diffusi esclusivamente contenuti relativi a finalità sociali e di promozione del volontariato.

## ■ Banca Dati – Pubblica Il tuo evento

---

Le ODV iscritte alla banca dati di ASSO.VO.CE. (bancadati.csvassovoce.it). possono pubblicare autonomamente i loro comunicati in uno spazio dedicato in piattaforma avvalendosi del CMS Wordpress.

I contenuti pubblicati – se autorizzati da ASSO.VO.CE. – saranno visibili a tutti coloro che accederanno alla pagina.

### Destinatari

- ODV e aspiranti tali

### Come accedere

Richiedere all' indirizzo di posta elettronica

***informatico@csvassovoce.it*** username e Password di primo accesso.

### Criteri di accesso

L'effettiva pubblicazione degli articoli sarà subordinata all'approvazione di ASSO.VO.CE. e saranno accettati esclusivamente contenuti relativi a finalità sociali e di promozione del volontariato.



## ■ Ideazione grafica brochure e volantini

---

Attraverso questo servizio ASSO.VO.CE. offre la possibilità a tutte le ODV di creare la propria brochure istituzionale o di creare inviti e depliant pubblicitari per le proprie attività. Il servizio è finalizzato a incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato, a supportare la promozione delle iniziative di volontariato, a sostenere il lavoro di rete degli enti del Terzo settore tra loro e con gli altri soggetti della comunità locale per la cura dei beni comuni e ad accreditare il volontariato.

L'ideazione grafica necessita di 10 giorni.

### Destinatari

- ODV ed aspiranti tali
- Altri ETS ed aspiranti tali

### Come accedere

Scrivere a [informatico@csvassovoce.it](mailto:informatico@csvassovoce.it)

## ■ Richiesta Patrocinio

---

ASSO.VO.CE. concede il patrocinio a titolo gratuito per eventi, manifestazioni di particolare interesse per la promozione del volontariato, seminari, workshop, concorsi, pubblicazioni.

### Destinatari

- ODV ed aspiranti tali
- Altri ETS ed aspiranti tali

### Come accedere

La richiesta può essere presentata compilando il modello disponibile sul sito [www.csvassovoce.it](http://www.csvassovoce.it), nella sezione "Richiesta patrocinio"

### Criteri di accesso

Le iniziative dovranno essere: relative ad un periodo determinato; attinenti con le materie di competenza di 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).

Le richieste dovranno pervenire almeno 15 giorni prima della scadenza.

# RICERCA E DOCUMENTAZIONE



I servizi di ricerca e documentazione sono finalizzati a fornire banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo settore in ambito nazionale, comunitario e internazionale.

ASSO.VO.CE., inoltre, promuove e realizza indagini su tematiche di interesse e attualità per il volontariato casertano.

## ■ Banca dati - Trova associazioni

---

È un utile strumento per conoscere meglio le opportunità e i servizi offerti dalle associazioni del territorio.

Unisce il motore di ricerca delle odv casertane agli strumenti di geolocalizzazione più moderni: oltre a ricercare per nome, tipologia, e comune di riferimento, sarà possibile visualizzare le ODV su una mappa della provincia di Caserta. Sul portale è disponibile un calendario e la mappa con tutti gli eventi programmati dalle ODV.

### Destinatari

- ODV e aspiranti tali
- Altri ETS ed aspiranti tali
- Volontari e aspiranti volontari
- Cittadini

### Come accedere

Le informazioni sono fruibili on-line senza limitazioni e senza procedure d'accesso direttamente su ***bancadati.csvas-sovoce.it*** E' possibile contattare ASSO.VO.CE. per richiedere un supporto guidato al database o per ricevere elenchi di ODV.

## ■ Centro di documentazione

---

ASSO.VO.CE. offre la possibilità di accedere a pubblicazioni e riviste sul mondo del Volontariato e del Terzo Settore, ricerche condotte e pubblicate da ASSO.VO.CE. su tematiche specifiche del Volontariato della provincia di Caserta.

Il prestito dei testi è valido per una settimana.

### Destinatari

- ODV e aspiranti tali
- Altri ETS ed aspiranti tali
- Volontari e aspiranti volontari
- Cittadini

### Come accedere

I materiali saranno consultabili in sede centrale.

I materiali multimediali sono fruibili liberamente sul sito web

## ■ Attività di ricerca

---

ASSO.VO.CE. promuove e realizza ricerche, indagini e guide – su propria iniziativa o proposta delle associazioni - volte ad approfondire caratteristiche ed aspetti specifici del Volontariato della provincia di Caserta. Questo processo è attuato anche in collaborazione con gli ets e i volontari del territorio.

Tra gli lavori più recenti si segnalano ***“Storie di Volontariato”***, ***“Identikit del Volontario”***, e ***“Catalogo delle buone pratiche di riuso dei beni comuni”***.

### Destinatari

- ODV
- Altri ETS
- Volontari e aspiranti volontari
- Cittadini

### Come accedere

Le ricerche promosse da ASSO.VO.CE. sono liberamente scaricabili on line nella sezione del sito “Documentazione e ricerca”.



# SUPPORTO TECNICO LOGISTICO



I servizi di supporto tecnico-logistico sono finalizzati a facilitare l'operatività dei volontari attraverso il prestito di attrezzature e strumenti e la messa a disposizione di spazi.

## ■ Prestito attrezzature

---

Il servizio prevede il prestito di:

- Videoproiettore e telo
- Fotocamera digitale comprensiva di memoria da 8 GB;
- Videocamera digitale comprensiva di memoria da 16 GB
- Impianto audio portatile (Cassa + 2 microfoni wireless)
- Gazebo, tavolo due sedie e ritiro presso la sede centrale o presso gli sportelli territoriali

### Destinatari

- ODV e aspiranti tali
- Altri ETS ed aspiranti tali

### Come accedere

Occorre fare richiesta di prenotazione contattando direttamente la sede centrale o gli sportelli territoriali.

### Criteri di accesso

Il prestito è erogato previa verifica della disponibilità.

## ■ Sale riunioni

---

ASSO.VO.CE. mette a disposizione sale per incontri, convegni, seminari, corsi di formazione:

- Sala riunioni/aula formazione (max 30 posti ) dotata di impianto di videoproiezione, impianto audio e pc portatile, connessione wi-fi presso sede centrale
- Sala riunioni/formazione (max 20 posti) dotata di impianto di videoproiezione, impianto audio e pc portatile, connessione wi-fi presso lo sportello Agro Aversano

### Destinatari

- ODV e aspiranti tali
- Altri ETS ed aspiranti tali

### Come accedere

Previa verifica disponibilità e prenotazione almeno 5 giorni prima della data di utilizzo contattando la sede centrale o gli sportelli territoriali.

## ■ Spazio Coworking

---

Spazio tecnologicamente attrezzato dove i volontari potranno incontrarsi e lavorare a progetti, organizzare attività formative in autonomia ed usufruire di:

- Scrivania in condivisione min.4/max10 postazioni (dotate di PC)
- Connessione rete fibra ottica – Wi-Fi;
- Stampante e fotocopiatrice;
- Sala riunioni/formazione dotata di impianto di videoproiezione, impianto audio e pc portatile, connessione wi-fi

### Destinatari

- ODV e aspiranti tali
- Altri ETS ed aspiranti tali

### Come accedere

Previo disponibilità e prenotazione almeno 15 giorni prima della data di utilizzo contattando lo sportello territoriale per l'Agro Aversano.

### Criteri di accesso

L'accesso agli spazi è consentito negli orari di apertura dello sportello per l'Agro Aversano.

Per particolari necessità, è possibile concordare l'accesso agli spazi oltre l'orario di apertura.

## ■ Social HUB

---

Spazio fisico permanente volto a supportare e stimolare ogni tipo di attività utile alla nascita di relazioni e di sinergie virtuose tra ETS, ma anche tra ETS, pubblica amministrazione, enti privati e professionisti, che vanno dalla progettualità partecipata e integrata alla formazione per volontari e cittadini. Presso il social HUB è possibile usufruire di:

- Tavolo di condivisione per lavori di gruppo
- Scrivania
- Connessione rete– Wi-Fi
- Stampante e fotocopiatrice
- Sala riunioni/formazione max 20 posti dotata di proiettore e telo, impianto audio e 2 pc portatili
- Spazio ristoro

### Destinatari

- ODV e aspiranti tali
- Altri ETS ed aspiranti tali

### Come accedere

Previo disponibilità e prenotazione almeno 5 giorni prima della data di utilizzo contattando lo sportello territoriale della Valle di Suessola.

## ■ Digital kit

---

ASSO.VO.CE. fornisce un Digital Kit composto da:

- Un indirizzo di posta elettronica certificata intestato all'organizzazione
- Un kit per firma digitale comprensivo di dispositivo sicuro di generazione delle firme in formato pen drive
- Una licenza per l'uso annuale della piattaforma GoToMeeting

### Destinatari

- ODV ed aspiranti ODV

### Come accedere

Periodicamente ASSO.VO.CE. pubblica una call, che viene pubblicizzata sui propri canali istituzionali: la call resta on line per un periodo di tempo limitato, al termine del quale vengono processate le richieste pervenute.

La pubblicazione della call avviene almeno una volta all'anno.

### Criteri di accesso

Le richieste vengono evase secondo l'ordine di arrivo. Ogni ODV/aspirante ODV può richiedere al massimo un kit.

## ■ Copie e stampe

---

Il servizio permette di usufruire di:

- Copie e stampe B/N
- Stampe a colori

Il servizio stampe a colori è disponibile esclusivamente in sede centrale e sarà erogato entro 2 giorni dalla richiesta.

### Destinatari

- ODV e aspiranti tali
- Altri ETS ed aspiranti tali

### Come accedere

Occorre fare richiesta contattando direttamente la sede centrale o gli sportelli territoriali.

### Criteri di accesso

Le ODV e le aspiranti ODV possono usufruire gratuitamente della stampa di 100 pagine A4 B/N e 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.



# CANALI DI ACCESSO

## ■ SEDI E CONTATTI

### Sede centrale

Via La Rosa, 47

81024 Maddaloni (CE)

**Tel.** 0823 326981/ **Fax.** 0823 214878

*info@csvassovoce.it*

Dal Lunedì al Venerdì 10.00-13.00 / 15.00-18.30

### Sportello Agro Aversano

Via Ten. Grassi, 44

81036 - San Cipriano d'Aversa (CE)

**Tel./Fax** 081/8164728

*casaldiprincipe@csvassovoce.it*

Lunedì, Mercoledì e Venerdì 14.30-18.30

Martedì e Giovedì 10.00-13.00

### Sportello Valle di Suessola

Via Annunziata, 13

81021 - Arienzo (CE)

**Tel/Fax** 0823 758456

*santamariaavico@csvassovoce.it*

Lunedì, Mercoledì e Venerdì 14.30-18.30

Martedì e Giovedì 10.00-13.00

## ■ SITO WEB

*www.csvassovoce.it*

## ■ SOCIAL

**Facebook:** CSV Assovoce

**Instagram:** Assovoce

**Linkedin:** CSV AssoVoCe

**Twitter:** CSV AssoVoCe

**Youtube:** CSV AssoVoCe

## ■ NEWSLETTER

Per restare informati sulla nostra attività è possibile iscriversi alla newsletter periodica al seguente link  
*<https://www.csvassovoce.it/iscrizione-newsletter>*

# RILEVAZIONE E CONTROLLO DELLA QUALITÀ

## Principio di qualità

Art. 63, c. 3, lett. a)

*"I servizi devono essere della migliore qualità possibile considerate le risorse disponibili; i CSV applicano sistemi di rilevazione e controllo della qualità, anche attraverso il coinvolgimento dei destinatari dei servizi".*

ASSO.VO.CE si impegna a garantire servizi in grado di generare significativi vantaggi per la sua utenza ed adotta un sistema di valutazione in funzione del miglioramento continuo della qualità della propria attività.

## Il controllo della qualità

ASSO.VO.CE. effettua un continuo monitoraggio dei servizi per mezzo dell'utilizzo di un sistema gestionale interno nel quale vengono registrati ed archiviati i dati relativi ai servizi erogati. Notevole importanza riveste l'autovalutazione per mezzo di costanti riunioni dello staff al fine di monitorare che le attività siano compiute nel rispetto della normativa di settore, dei regolamenti e procedure interne.

Asso.Vo.Ce. raccoglie il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi di consulenza e formazione.

È possibile per gli utenti, in qualsiasi momento, esporre suggerimenti e reclami scrivendo a [info@cvsassovoce.it](mailto:info@cvsassovoce.it)

Il monitoraggio dei servizi, la verifica e la valutazione del grado di soddisfazione dei destinatari consentono di rilevare e migliorare la qualità dei servizi offerti.



CSV



ASSOVOCE

associazione  
volontariato  
casertano