

CSV  **assovoce**

associazione  
volontariato  
casertano

Carta  
dei Servizi



2019



## Premessa

Il CSV Asso.Vo.Ce. con questa carta dei servizi intende promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti del Terzo Settore, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, con particolare riguardo alle associazioni di volontariato, ai sensi dell'articolo 64, comma 5 lettera d del D.lgs n. 117 del 2017 e nel rispetto e in coerenza con gli indirizzi strategici generali definiti dall' Organismo Nazionale di Controllo (ONC).

Così come richiesto dall'ONC nelle linee guida alla programmazione 2019 e a seguito dell'attuazione del decreto n. 117 del 2017, si rende necessaria la ridefinizione della Carta dei Servizi del CSV Asso.Vo.Ce.: ciò soprattutto per adeguare la descrizione dei nuovi destinatari di ciascun servizio erogato dal Centro.



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

### PARTE I – INFORMAZIONI, NORMATIVE E CONTATTI

1. I CSV – NORMATIVA DI RIFERIMENTO	pg 5
2. CHI CI FINANZIA?	pg 7
3. IL CSV DELLA PROVINCIA DI CASERTA	pg 8
3.1 La Nostra Governance.	pg 9
4. ORGANI DI ASSO.VO.CE	pg 10
5. DOVE SIAMO?	pg 11
6. GLI SPORTELLI TERRITORIALI	pg 12
7. DESTINATARI DEI SERVIZI	pg 13

### PARTE II – SERVIZI: QUALI SONO LE MIE ESIGENZE?

1. MI SERVONO SPAZI/MI SERVONO ATTREZZATURE MI SERVONO FOTOCOPIE: SERVIZI LOGISTICI	pg 15
1.1 Uso delle strutture e delle sale riunione	pg 16
1.2 Prestito dei beni	pg 16
1.3 Servizi fotocopie B/N	pg 18
1.4 Servizi stampe a colori	pg 19
2. HO BISOGNO DEL PARERE DI UN ESPERTO: SERVIZI DI CONSULENZA	pg 22
2.1 Servizi di Prima risposta	pg 23
2.2 Consulenze specialistiche	pg 24
3. VORREI FAR CONOSCERE LE MIE ATTIVITÀ HO BISOGNO DI NOTIZIE SUL VOLONTARIATO: INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	pg 25
3.1 Ufficio Stampa	pg 26
3.2 Newsletter – Attività di news-making – Pubblicizzazione eventi	pg 26
3.3 Sito Internet	pg 27



# Carta dei Servizi

3.4 Social: Facebook, Twitter, Instagram	pg 28
3.5 Canale Youtube	pg 28
3.6 Ideazione grafica brochure e volantini	pg 28
3.7 Servizio SMS Alert	pg 28
3.8 Campagne di comunicazione	pg 29
3.9 Richiesta patrocini	pg 29
4. DEVO ACCRESCERE LE MIE COMPETENZE: FORMAZIONE	pg 31
5. HO BISOGNO DI NUOVI VOLONTARI/VORREI FARMI CONOSCERE/ VORREI PROMUOVERE LE ATTIVITÀ CONNESSE AL MONDO DEL VOLONTARIATO: PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO	pg 34
5.1 5 Dicembre: giornata internazionale del volontariato	pg 35
5.2 Giornate dei volontari: incontri territoriali	pg 36
5.3 Promozione del volontariato giovanile	pg 37
5.4 A scuola di volontariato	pg 37
6. VOGLIO FARE UN'ANALISI DEI BISOGNI RICERCA E DOCUMENTAZIONE	pg 41
6.1 Censimento	pg 42
6.2 Banca dati e piattaforma Wordpress	pg 42
6.3 Centro di documentazione/Prestito libri	pg 43
6.4 Orientamento al volontariato/Trova associazioni	pg 43
7. HO BISOGNO DI RISORSE PER LE MIE ATTIVITÀ: PROGETTAZIONE SOCIALE/ANIMAZIONE TERRITORIALE	pg 45
7.2 Attività di coprogettazione	pg 47
7.3 Servizio Informabandi	pg 50
<i>PARTE III – COME SI ACCEDE AI SERVIZI</i>	pg 52
<i>PARTE IV – DEFINIZIONE PRINCIPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO</i>	
1. DIMENSIONI DI QUALITÀ	pg 55
2. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI	pg 56
3. MODALITÀ DI RECLAMO	pg 58



# 2019

# PARTE I INFORMAZIONE, NORMATIVE E CONTATTI

## 1. I CSV – NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Possono accreditarsi come CSV, ai sensi del Decreto Legislativo 3 luglio 2017, n. 117 art. 61 gli enti costituiti in forma di associazione riconosciuta del Terzo settore da organizzazioni di volontariato e da altri enti del Terzo settore, esclusi quelli costituiti in una delle forme del libro V del codice civile, ed il cui statuto preveda una serie di caratteristiche quali:

*lo svolgimento di attività di supporto tecnico, formativo ed informativo al fine di promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti del Terzo settore; il divieto di erogare direttamente in denaro le risorse ad essi provenienti dal fondo unico nazionale, di seguito FUN nonché di trasferire a titolo gratuito beni mobili o immobili acquisiti mediante le medesime risorse; il diritto di tutti gli associati di votare, direttamente o indirettamente, in assemblea, ed in particolare di eleggere democraticamente i componenti degli organi di amministrazione e di controllo interno dell'ente; l'attribuzione della maggioranza di voti in ciascuna assemblea alle organizzazioni di volontariato; specifici requisiti di onorabilità, professionalità, incompatibilità ed indipendenza per coloro che assumono cariche sociali; l'obbligo di redigere e rendere pubblico il bilancio sociale; misure dirette a favorire la trasparenza e la pubblicità dei propri atti.*



I CSV utilizzano le risorse del Fondo Unico Nazionale (FUN) alimentato da contributi annuali delle fondazioni di origine bancaria di cui al decreto legislativo 17 maggio 1999, n.153, di seguito FOB, ed amministrato dall'ONC in conformità alle norme del decreto n. 117 del 2017

Le risorse conferite ai CSV sono finalizzate ad organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo per promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari negli enti del Terzo settore, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, e con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato, nel rispetto e in coerenza con gli indirizzi strategici generali definiti dall'ONC ai sensi dell'articolo 64, comma 5, lettera d).

In particolare possono attuare:

- 
- a) servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale, 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;
  - b) servizi di formazione, 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;
  - c) servizi di consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento, 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;

d) servizi di informazione e comunicazione, 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;

e) servizi di ricerca e documentazione, finalizzati a mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo settore in ambito nazionale, comunitario e internazionale;

f) servizi di supporto tecnico-logistico, finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti ed attrezzature.



## 2. CHI CI FINANZIA?

I CSV sono finanziati dal Fondo Unico Nazionale (FUN): questo è alimentato da contributi annuali delle fondazioni di origine bancaria di cui al decreto legislativo 17 maggio 1999, n. 153, ed amministrato dall'Organismo Nazionale di Controllo (ONC) in conformità alle norme del decreto n. 117 del 2017. Ciascuna Fondazione di Origine Bancaria destina ogni anno al FUN una quota non inferiore al quindicesimo del risultato della differenza tra l'avanzo dell'esercizio meno l'accantonamento a copertura dei disavanzi pregressi, alla riserva obbligatoria e l'importo minimo da destinare ai settori rilevanti ai sensi dell'articolo 8, comma 1, lettere c) e d), del decreto legislativo 17 maggio 1999, n. 153.



Le FOB sono inoltre tenute a versare al FUN i contributi integrativi deliberati dall'ONC ai sensi del comma 11 e possono in ogni caso versare al FUN contributi volontari.

L'ONC determina l'ammontare del finanziamento stabile triennale dei CSV, anche sulla base del fabbisogno storico e delle mutate esigenze di promozione del volontariato negli enti del Terzo settore, e ne stabilisce la ripartizione annuale e territoriale, su base regionale, secondo criteri trasparenti, obiettivi ed equi, definiti anche in relazione alla provenienza delle risorse delle Fondazioni di origine bancaria, ad esigenze di perequazione territoriale, nonché all'attribuzione storica delle risorse.

L'ONC, secondo modalità dalla stessa individuate, rende annualmente disponibili ai CSV, all'associazione dei CSV, e agli OTC le somme ad essi assegnate per lo svolgimento delle proprie funzioni.

I CSV possono infine avvalersi di risorse diverse da quelle del FUN, che possono essere liberamente percepite e gestite dai CSV, fatto salvo quanto previsto dall'articolo 61, comma 1, lettera c). I CSV non possono comunque accedere alle risorse del Fondo di cui all'articolo 72.

### **3. IL CSV DELLA PROVINCIA DI CASERTA**

Il CSV Asso.Vo.Ce. è uno dei quattro centri istituiti dal Organismo Nazionale di Controllo, così come previsto dall'articolo 64, comma 5, a partire dal 2020 – 2022.



### 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.”.

#### **Soci Fondatori:**

A.I.D.O., A.I.S.M., A.Na.Vo., Anteas Casertana, ARCI (APS), Auser, A.V.O., Centro di Animazione Missionaria, Centro Laila, Federhand (APS), Jerry Essan Masslo, Mo.V.I., Sentieri Nuovi ed U.Li.Vo.

#### **Soci Ordinari:**

A.C.L.I. Caserta, A.GE. Caserta, A.I.T.F. Caserta, A.N.O.L.F, Ada Caserta, Ali e Radici, Alice Onlus, A.R.Ca., Arciragazzi, Associazione Gianluca Sguglia, A.V.I.S. San Felice a Cancellò, Black and White, Comitato “Don Peppe Diana”, Confraternita di Misericordia di San Felice a Cancellò, EmmePi4Ever, Fatti per Volare, Generazione Libera, Il Laboratorio, Legambiente Geofilos, Leo Onlus, Nella Rete, Omnia Onlus, S.N.C. Libero Pensiero, Solidarietà Cervinese, Spazio Donna, V.I.n.C.I., Work in progress, W.W.F. Caserta.



## 4. ORGANI DI ASSO.VO.CE

**Presidente**

**Pera Elena**

**Vice-Presidente Vicario**

**Caputo Concetta**

**Vice-Presidente**

**Cuoci Salvatore**

**Consiglieri**

**Castaldi Gennaro**

**Martino Francesco**

**Petrenga Ermanno**

**Pirozzi Michelina**

**Rauso Giuseppe**

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

**Collegio dei Garanti**

**Costigliola Candida**

**Migliaccio Nicola**

**Senneca Michele**



In qualità di supplente: **Carissimo Antonio**

**Collegio dei Revisori dei Conti**

**Alfè Antonio** indicato dal **CO.GE. Campania**  
**Laudando Pasquale**  
**Mantovanelli Antonio**

## 5. DOVE SIAMO?

- La **Sede Centrale** del CSV Asso.Vo.Ce. è aperta al pubblico:
  - Dal Lunedì al Venerdì dalle 10 alle 13,30 e dalle 14,30 alle 18,30

**Indirizzo:** Via La Rosa, 47 81024 Maddaloni

**Tel.** 0823 326981

**Fax.** 0823 214878

**Sito Internet:** [www.csvassovoce.it](http://www.csvassovoce.it)

**E-mail:** [info@csvassovoce.it](mailto: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:** [casaldiprincipe@csvassovoce.it](mailto:casaldiprincipe@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 Annunziata, 13 - 81021 - Arienzo (CE)

**Tel/Fax:** 0823 758456

**E-mail:** [santamariaavico@csvassovoce.it](mailto:santamariaavico@csvassovoce.it)

## 6. GLI SPORTELLI TERRITORIALI

Gli spazi degli sportelli territoriali dell'Agro Aversano (sito a San Cipriano d'Aversa) e della Valle Suessola (sito ad Arienzo) sono messi a disposizione degli ETS ODV e dei volontari per favorire la fruizione dei servizi e l'animazione territoriale. Inoltre 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 lo sportello CSV dell'Agro Aversano ospita uno spazio coworking disponibile, su richiesta, per ETS ODV e non ODV.

Lo sportello CSV della Valle di Suessola, da dicembre 2019 ospita "Buono a Rendere - Emporio solidale della Valle di Suessola".

### **Di cosa si occupano:**

- Informazione
- Documentazione
- Banche dati
- Utilizzo sale, telefono e fax
- Utilizzo PC, rete internet, impianto audio 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 CSV utilizzano le risorse del FUN loro conferite al fine di organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo per promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti del Terzo settore, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, e con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato, nel rispetto e in coerenza con gli indirizzi strategici generali definiti dall'ONC e ai sensi del articolo 64, comma 5, lettera d) del D.lgs 117 del 2017.

Ai fini di cui al comma 1, i CSV possono svolgere attività varie riconducibili alle seguenti tipologie di servizi:



# Carta dei Servizi

a) servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale, 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;

b) servizi di formazione, 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;

c) servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento, 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; d) servizi di informazione e comunicazione, 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;

e) servizi di ricerca e documentazione, finalizzati a mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo settore in ambito nazionale, comunitario e internazionale;

f) servizi di supporto tecnico-logistico, finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti ed attrezzature.

## 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
- Uso della sala coworking (solo per lo sportello dell'Agro Aversano)
- Prestito di beni di proprietà del CSV
- Servizio fotocopie B/N
- Servizio stampe a colori

#### Chi può usufruire del servizio?

I servizi logistici sono a disposizione delle sole ETS – ODV, facendo eccezione



per la sala coworking sita presso lo sportello territoriale di San Cipriano D'Aversa (per l'uso della quale si richiama lo specifico regolamento).

## 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 Uso della sala coworking

L'uso dei locali denominati “SPAZIO COWORKING SPORTELLO AGRO AVERSANO”, ubicati al secondo piano della stazione imprenziata di S. Cipriano/Albanova in riferimento alle attività di coworking è riservato a:

- • ETS ODV, che possono richiederne l'uso gratuitamente - altri soggetti del Terzo Settore come declinati dal Codice del Terzo Settore DL. 117 del 2017 (che potranno accedere alle strutture in uso al CSV a prezzo calmierato)

Al di fuori degli orari di apertura dello sportello, l'uso della sala coworking sarà concesso concordandolo con il CSV.

### **I servizi disponibili:**

- Scrivania in condivisione min. 4/max 10 postazioni
- Connessione rete fibra ottica – Wi-Fi
- Stampanti multifunzione
- Accesso ed uso alla Postazione Pc;
- Accesso alla sala riunioni/ formazione dotata di impianto di video proiezione, impianto audio e pc portatile, connessione wi fi

### **Modalità di accesso:**

Gli interessati dovranno richiedere l'utilizzo della struttura al CSV almeno 15 giorni prima della data di utilizzo e previa verifica della disponibilità degli spazi.



### **I costi di accesso:**

Per tutte le ODV della provincia di Caserta l'uso dell'area Coworking è gratuito, fatto salvo il deposito cauzionale di 100,00 euro che sarà restituito non appena l'operatore incaricato dal CSV avrà verificato il corretto uso dei locali e la mancanza di danni a cose e attrezzature.

Per tutti gli altri soggetti del Terzo Settore, oltre al deposito cauzionale di 100,00 euro, dovranno essere versati:

- Per l'uso della sala coworking da 6 posti: 30 euro all'ora
- Per l'uso della sala coworkink 4 posti: 20 euro all'ora
- Per l'uso di una postazione singola: 5 euro all'ora



– Per l'uso della sala formazione: 10 euro l'ora, per un massimo di 80 euro al giorno.

**Attenzione:** L'uso della sala coworking è subordinato all'accettazione del regolamento integrale, disponibile su [www.csvassovoce.it](http://www.csvassovoce.it).

### 1.3 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:

- **Videoproiettori** comprensivi di cavo corrente e cavo VGA e **telo** per proiezioni;
- **Fotocamera digitale** comprensiva di memoria da 8 GB;
- **Gazebo, tavolo due sedie;**
- **Videocamera digitale** comprensiva di memoria da 16 GB, Caricabatteria, cavo USB e cavo Component AV.
- Impianto audio portatile (Cassa + 2 microfoni wireless)

Si ricorda che videoproiettore, telo per proiezione, impianto audio 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, videocamera digitale e impianto audio portatile, 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.

#### **1.4 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**.

19

#### **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



# Carta dei Servizi

- 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 azzera.

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



# 2019

### 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	✓	✓	✓	Prenotare almeno 5 giorni prima
Prestito videoproiettore	✓	✓	✓	Su prenotazione
Prestito fotocamera	✓			Su prenotazione
Prestito videocamera	✓			Su prenotazione
Prestito gazebo, tavolo e sedie	✓	✓	✓	Su prenotazione
Servizio fotocopie B/N	✓	✓	✓	Dopo 2 giorni lavorativi dalla prenotazione
Servizio stampe a colore	✓			Dopo 2 giorni lavorativi dalla prenotazione
Impianto audio portatile	✓	✓	✓	Su prenotazione
Utilizzo sala coworking			✓	Prenotare almeno 15 giorni prima



## 2. HO BISOGNO DEL PARERE DI UN ESPERTO:

### ▪ SERVIZI DI CONSULENZA

Il Servizio di Prima risposta viene assicurato a tutti i volontari gratuitamente.

Le consulenze specialistiche elencate di seguito, vengono erogate gratuitamente a tutti i volontari:

Consulenza amministrativa, per criticità che attengono alla copertura assicurativa dei volontari.

Consulenza Legale in riferimento a rapporti giuridici con soggetti terzi; predisposizione di atti, pareri, contratti e assistenza in contenzioso stragiudiziale.

Per le sole Organizzazioni di volontariato saranno erogate gratuitamente le Consulenze specialistiche nelle aree Legali, Fiscali, Amministrativa e Consulenza del lavoro.

22

### Chi può usufruire del servizio?

Il Servizio di Prima risposta si pone l'obiettivo primario di semplificare l'attività dei volontari richiedenti attraverso la soluzione di problematiche specifiche da questi avanzate. Attraverso il servizio di Prima Risposta accessibile a tutti i volontari si opererà una sorta di filtro al fine di distinguere le criticità che riguardano il volontario e quelle invece che gravano sull'Organizzazione.

Qualora la criticità posta dal volontario consista in una specifica necessità di supporto all'Organizzazione, attraverso il servizio di Consulenza professionale si provvederà a fornire gratuitamente le necessarie competenze alle sole Organizzazioni di volontariato, perché l'associazione possa acquisire alcune autonome capacità.

## 2.1 SERVIZI DI PRIMA RISPOSTA

Le *ODV-ETS ed i volontari* 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 Unico del Terzo Settore (RUNTS)

### **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:**

25

### **▪ 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



## Chi può usufruire del servizio?

Possono accedere al servizio i volontari di ETS- ODV: il patrocinio può essere concesso invece anche ad altri ETS (si rimanda al paragrafo specifico).

### 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 ODV 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 ODV 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. (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](mailto: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 persone con disabilità (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 ODV 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 ODV 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 ODV, 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 PATROCINI

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 fatta secondo il modello allegato, sottoscritta dal legale rappresentante del soggetto richiedente; inviata al Presidente del CSV Asso.



Vo.Ce., anche via mail, all'indirizzo: [presidente@csvassovoce.it](mailto:presidente@csvassovoce.it) e per conoscenza al Direttore del CSV Asso.Vo.Ce. all'indirizzo [mail direttore@csvassovoce.it](mailto:direttore@csvassovoce.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.

## **Chi può usufruire del servizio?**

In linea generale, l'accesso ai corsi di formazione è garantito a volontari di ETS-ODV ed aspiranti volontari; in casi particolari, espressamente dichiarati al momento della pubblicizzazione, sarà possibile l'iscrizione anche per volontari di altri ETS.

## **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](http://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:**

- 5 dicembre giornata internazionale del volontariato
- Giornate dei volontari – 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.

### **Chi può usufruire del servizio?**

In linea generale, l'accesso alle attività è garantito a volontari di ETS- ODV; in casi particolari, espressamente dichiarati, potranno partecipare anche volontari di altri ETS.

**Nel caso specifico degli accreditamenti per il SCU il servizio è aperto a tutti gli ETS, ma gratuito solo per le ODV.**

### **5.1 5 DICEMBRE - GIORNATA INTERNAZIONALE DEL VOLONTARIATO**

In occasione del 5 dicembre, Giornata internazionale del volontariato, viene realizzato un evento finalizzato a "mettere in mostra" ciò che il volontariato



casertano realizza, sia in termini di progetti, ma anche di buone prassi da condividere.

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

### **Modalità di accesso e diffusione**

Nella realizzazione dell'evento saranno coinvolti tutti i volontari che operano nel territorio della provincia di Caserta (ETS ODV e non ODV); gli interessati dovranno prenotarsi attraverso la compilazione della domanda d'iscrizione in modo da pianificare l'evento.

## **5.2 GIORNATE DEI VOLONTARI – INCONTRI TERRITORIALI**

Nella realizzazione della Giornata del Volontario saranno coinvolti tutti i volontari degli ETS che hanno sede legale ed operativa nel territorio di riferimento, prioritariamente si dovrà svolgere un lavoro propedeutico di preparazione alla Giornata dei volontari finalizzato al protagonismo degli stessi coinvolti sin dalla fase ideativa attraverso un processo bottom up.

I volontari che vorranno partecipare attivamente all'evento dovranno prenotarsi attraverso la compilazione della domanda d'iscrizione in modo da pianificare l'evento.

La Giornata del volontario è preceduta da un percorso itinerante sui territori della provincia di Caserta durante il quale verranno organizzati dei cineforum a cui seguirà un dibattito organizzato con la metodologia del *World aperitivo*.

Su ogni territorio il tema del cineforum verrà concordato con i volontari

partecipanti e corrisponderà a temi riguardanti la mission associativa della maggioranza dei volontari degli ETS coinvolti.

### **5.3. 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.

### **5.4 A SCUOLA DI VOLONTARIATO**

L'azione è finalizzata per consentire ai giovani di sperimentarsi in attività di volontariato e sostenere percorsi all'interno degli istituti scolastici finalizzati alla creazione di nuove associazioni di volontariato da parte dei giovani, sostenute in



termini di strumenti dal CSV

## **Modalità di accesso:**

Potranno accedere agli incontri presso gli istituti e presso gli ETS- ODV ed altri ETS tutti gli studenti delle IV e V degli istituti coinvolti

Sia gli Istituti scolastici Superiori che gli ETS - ODV coinvolti nel progetto verranno individuate attraverso una call pubblica.

## **Descrizione delle attività**

Il progetto mira ad implementare una rete di istituti scolastici superiori e di Facoltà Universitarie disposti a collaborare con il CSV nelle attività di promozione del volontariato.

Nella prima fase del progetto, vengono individuati gli Istituti Scolastici Superiori, le Facoltà Universitarie e e gli ETS-ODV che intendono aderire al progetto, che saranno suddivisi nelle rispettive aree geografiche:

- Alto Casertano
- Sessano
- Agro aversano
- Valle di Suessola
- Caserta città

Si organizzeranno poi incontri tematici con gli studenti, volti alla sensibilizzazione al volontariato e alla cittadinanza attiva, attraverso visite presso gli ETS coinvolti in cui i volontari mostreranno le buone pratiche realizzate.

Sono previste visite degli studenti presso le ODV e gli Enti di Terzo Settore che

hanno realizzato buone pratiche di volontariato sui beni comuni, beni confiscati.

Asso.Vo.Ce. accompagnerà infine gli studenti interessati nella costituzione di nuovi ETS-ODV.

## 5.5 SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

Il CSV Asso.Vo.Ce. dal 29 novembre 2018 è accreditato come Ente di Servizio Civile Universale distribuite sull'intera provincia di Caserta: attualmente dispone di 33 sedi, delle quali 11 di propria gestione diretta e 22 ottenute stipulando appositi Contratti di Impegno e Responsabilità con ETS ODV e non ODV.

Attraverso i propri progetti di Servizio Civile Universale, 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.

Il CSV fornirà questo servizio gratuitamente agli ETS-OdV aderenti che risponderanno al Bando ed accetteranno di sottoscrivere il Contratto di Impegno e Responsabilità: lo stesso servizio sarà offerto anche agli altri Enti del Terzo Settore, che dovranno tuttavia versare un rimborso speso calmierato pari a 250 euro a volontario.



Oltre ai servizi di gestione ed amministrazione del Servizio Civile interno, il CSV fornisce a tutte le organizzazioni di volontariato consulenza sul Servizio Civile per le seguenti aree:

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

• **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.,

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

## **6. VOGLIO FARE UN'ANALISI DEI BISOGNI**

### **▪ RICERCA E DOCUMENTAZIONE**

- Censimento
- Banca dati e piattaforma Wordpress, bancadati.csvassovoce.it
- 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.



## ▪ **RAPPORTO SUL VOLONTARIATO NELLA PROVINCIA DI CASERTA**

In collaborazione con l'Università della Campania Luigi Vanvitelli e con il Forum del Terzo settore provinciale verrà condotta una ricerca volta a studiare le tipologie di volontariato presenti sulla provincia. Verranno inoltre indagati i luoghi e le organizzazioni presso cui i cittadini si dedicano alle attività di volontariato. Ciò anche per avere un dato oggettivo riguardante il numero dei possibili utenti del CSV e soprattutto delle aspettative che questi hanno nei confronti dei servizi che il Centro può offrire loro per sostenerli adeguatamente.

### **6.1 CENSIMENTO**

I dati relativi alle associazioni sono in costante aggiornamento.

Le associazioni che vogliono 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 ([bancadati.csvassovoce.it](http://bancadati.csvassovoce.it)) è finalizzata a fornire un database contenente tutte le associazioni casertane.

Il sito contiene:

- **Mappa:** Posizione di tutte le associazioni del territorio casertano.
- **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 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 (<http://bancadati.csvassovoce.it/>) 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 ODV, 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, sopra 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 ODV casertane ed alla luce della crisi economica che colpisce il paese, il Centro Servizi ritiene indispensabile investire risorse ed energie per consentire alle ODV 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 ODV, 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 ATTIVITÀ DI COPROGETTAZIONE**

Nell'ottica di promuovere e rafforzare il ruolo del volontariato nel processo di aggregazione di tutti gli attori sociali del territorio al fine di promuovere coesione sociale e buone prassi, il CSV Asso.Vo.Ce. ha intrapreso la sperimentazione delle PRATICHE COLLABORATIVE PER IL BENESSERE DELLA COMUNITÀ adottando le modalità di accesso elencate di seguito:

- Invito degli ETS- ODV a focus group territoriali volti ad individuare i bisogni inevasi del territorio. Ai focus sono state invitate tutti gli ETS- ODV della provincia di Caserta, attraverso mail mirate e comunicati stampa.

- Valutazione delle risultanze dei focus group da parte del Direttivo e avvio dei tavoli tematici e territoriali che, con la metodologia della progettazione condivisa, permettono agli ETS- ODV , ai soggetti del Terzo Settore, ai Soggetti Istituzionali e agli enti profit interessati di proporre delle azioni da realizzare sul territorio in contrasto dei bisogni rilevati durante i focus group.

- Le ODV hanno libero accesso ai tavoli di progettazione condivisa: i soggetti di Terzo settore invece vengono invitati da Asso.Vo.Ce. in un secondo momento, ossia



dopo la definizione degli obiettivi che si intende raggiungere, in modo da inserire nei gruppi di coprogettazione solo gli ETS che avessero mission coerenti con gli obiettivi enunciati.

- Lo stesso processo è stato adottato per l'inserimento degli Enti istituzionali.
- L'individuazione degli enti profit invece avviene in occasione di appositi eventi pubblici.

## **Le fasi della coprogettazione**

La coprogettazione si avvia con una serie di confronti territoriali alla quale sono invitati a partecipare gli ETS – ODV della provincia di Caserta: in queste occasioni si individuano le istanze di maggiore urgenza, le buone prassi da rinforzare, i portatori di interesse da coinvolgere in fasi successive.

Da questi incontri territoriali prende il via successivamente una fase di definizione e selezione delle azioni progettuali: il CSV avrà funzione di accompagnamento e coprogettazione. I progetti in essere partiranno quindi dalla lettura e dall'analisi delle caratteristiche sociali del territorio, giungeranno ad affrontare i principali bisogni individuati e mireranno al coinvolgimento di altri attori sociali - tra cui rappresentanze delle istituzioni, enti del Terzo Settore non OdV e enti profit "portatori di interessi".

Il processo porterà alla realizzazione di un piccolo numero di macro progetti nell'intera provincia tutti coordinati dal CSV Asso.Vo.Ce. e non prevederà nessun trasferimento di risorse economiche alle ODV.

Il CSV fornirà il proprio supporto a progetti:

- promossi da una pluralità di Organizzazioni di Volontariato e dal Centro di servizio, possibilmente insieme ad altri attori sociali dal territorio;

- che coinvolgeranno nella propria realizzazione una rete di soggetti che svolgano nel progetto un ruolo attivo che deve essere chiaramente individuato;
- che si basino sull'analisi di un bisogno sociale e mirare a fornire risposta allo stesso;
- che prevedano una pluralità di azioni ed uno sviluppo progettuale;
- che prevedano una serie di servizi di supporto al raggiungimento degli obiettivi del progetto, i cui destinatari siano le Organizzazioni di Volontariato, i Volontari ed eventualmente – insieme a questi - anche gli altri attori sociali coinvolti nel progetto.

Dal progetto deve risultare in modo univoco e non ambiguo il livello di coinvolgimento dei diversi soggetti sociali che lo promuovono, obbligatoriamente attraverso la produzione di specifiche lettere di manifestazione di interesse che indichino il ruolo e le attività svolte dal soggetto all'interno del progetto.

*Gli incontri territoriali non precluderanno alla sicura realizzazione di un progetto su un dato territorio: per l'effettiva attuazione delle attività saranno prese in considerazione variabili quali l'effettiva partecipazione ai focus, la rappresentatività delle istanze emerse, il numero di OdV presenti sul territorio....*

49

### **Chi può partecipare?**

Volontari di ETS - OdV con sede legale in provincia di Caserta. Successivamente potranno essere individuati ETS, enti locali ed enti profit le finalità dei quali siano coerenti con i progetti in essere.



Ogni ETS - ODV potrà scegliere liberamente se partecipare al focus più vicino alla propria sede legale o su altri territori (qualora ad esempio avesse già pratiche di reti consolidate in comuni diversi dal proprio); tuttavia la scelta indicata in questa fase dovrà essere rispettata a partire dai focus fino alla conclusione dei progetti eventualmente presi in carico dal CSV (non sarà possibile cambiare idea in un secondo momento).

### **Modalità di accesso al servizio:**

Attualmente l'azione è in via sperimentale, ma si suppone che le fasi progettuali resteranno analoghe per gli anni successivi: pertanto sarà possibile aderire alle future coprogettazioni aderendo alle call pubblicate annualmente sul sito [www.csvassovoce.it](http://www.csvassovoce.it)



## **7.3 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.

### **MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'EFFICACIA DELLE AZIONI**

Così come previsto dalla Carta dei servizi del CSV Asso.Vo.Ce. tutte le azioni progettuali realizzate dal Centro e tutti i servizi erogati all'utenza, vengono monitorati e valutati.

Il CSV ha in essere un monitoraggio quantitativo dei progetti grazie alla catalogazione della "Scheda richiesta servizi" che gli utenti del CSV devono compilare

ogni volta che richiedono un servizio, sia esso di formazione, di promozione, di consulenza.... Asso.Vo.Ce. inoltre richiede agli utenti di compilare un Questionario di valutazione del servizio dopo l'erogazione di ciascun servizio, nel questionario gli utenti possono esprimere una preferenza su una scala che va da 1 (per niente soddisfatto/ per niente efficace) a 5 (molto soddisfatto/molto efficace) che misura il gradimento percepito dall'utente rispetto a vari parametri, tra essi i salienti sono: personale che eroga il servizio, locali in cui viene erogato il servizio, qualità del servizio, tempi di erogazione.

Sia il monitoraggio quantitativo, che la valutazione da parte degli utenti consentono al CSV di redigere annualmente il Bilancio Sociale.

A questo sistema si aggiungono le riunioni dello staff che lavora per il CSV e che eroga i servizi, che periodicamente vengono convocate per verificare la fase realizzativa delle azioni progettuali, ed, eventualmente, per confezionare delle proposte di modifica, da condividere con il Direttivo del CSV, nel caso in cui ci si rende conto che, in itinere, vanno posti dei correttivi per rendere l'azione più efficace.

Per il 2019, Asso.Vo.Ce. sperimenta la definizione di variabili volte a restituire anche una valutazione d'impatto dei servizi erogati.



## PARTE III

### COME SI ACCEDE AI SERVIZI

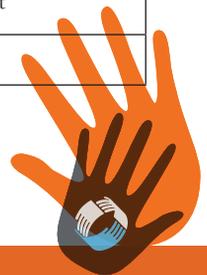
Per i servizi erogati nella **Sede Centrale**: 0823 326981

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, 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	promozione@csvassovoce.it
Censimento	ricerca@csvassovoce.it
Banca dati e piattaforma Wordpress	ricerca@csvassovoce.it informatico@csvassovoce.it
Centro di documentazione/Prestito libri	segreteria@csvassovoce.it
Orientamento al volontariato	ricerca@csvassovoce.it



# Carta dei Servizi

Consulenza alla progettazione	progettazione@csvassovoce.it
Servizio Informabandi	comunicazione@csvassovoce.it

## PARTE IV

### DEFINIZIONE PRINCIPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Nell'erogazione dei servizi organizzati mediante le risorse del FUN, Asso. Vo.Ce si ispira ai principi prescritti nell'Art. 63 c.3 del CTS, sintetizzati nella tabella che segue:

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

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

c) principio di territorialità e di prossimità: i servizi sono erogati in favore di enti aventi sede legale ed operatività in provincia di Caserta, e sono organizzati in modo tale da ridurre il più possibile la distanza tra fornitori e destinatari, anche grazie all'uso di tecnologie della comunicazione (banca dati, Piattaforma FAD);

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

e) principio di integrazione: il CSV Asso.Vo.Ce. fa parte del Coordinamento regionale dei CSV della Campania in fase di formalizzazione;

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



## 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 I VOLONTARI E le Organizzazioni di Volontariato:

Non può erogare direttamente o indirettamente denaro alle OdV

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 Organismo Nazionale di Controllo per essere approvati e ammessi a finanziamento.

Giacché l'attività del Centro Asso.Vo.Ce. dipende dalla disponibilità del Fondo Unico Nazionale 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.



