

CARTA DEI SERVIZI 2022

CSV  **assovoce**
associazione
volontariato
casertano



INDICE

La Carta dei servizi	3
Chi siamo	4
Destinatari	6
I principi di erogazione dei servizi	9
Servizi e attività	10
• Promozione, orientamento e animazione territoriale	
• Formazione	
• Consulenza, assistenza e accompagnamento	
• Informazione e comunicazione	
• Ricerca e documentazione	
• Supporto tecnico-logistico	
Canali di accesso	37
Rilevazione e controllo della qualità	39

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi presenta i servizi e le attività che il **CSV 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 il CSV 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 del CSV ASSO.VO.CE.

Per ulteriori informazioni sul CSV 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 del CSV ASSO.VO.CE. e sul sito web www.csvassovoce.it.

Caratteristiche dei servizi

Destinatari

Come accedere

Criteri di accesso

CHI SIAMO

■ CSV ASSO.VO.CE. Sede legale/sede centrale

Via Galileo Galilei, 2/A
81000 Caserta (CE)
C.F. 93053130618
P.IVA 04409880616
Iscritto al nr. 655 del Registro
delle Persone Giuridiche
della Prefettura di Caserta.

■ 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)

L'Associazione per il volontariato casertano (**ASSO.VO.CE.**) è un'associazione composta in maggioranza di ODV che dal 2005 svolge funzioni e compiti di **Centro di Servizio per il Volontariato** (CSV) nell'ambito territoriale di **Caserta**.

A tal fine organizza, gestisce ed eroga servizi di supporto tecnico, formativo e informativo, per promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo volontari negli Enti del Terzo Settore (ETS) con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato (ODV).

Il CSV ASSO.VO.CE. è socio di **CSVnet**, la rete nazionale dei CSV, e di **CSVnet Campania**.



CHI SIAMO

I Centri di Servizio per il Volontariato

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 (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.

DESTINATARI

I servizi erogati dal CSV ASSO.VO.CE., nell'esercizio delle funzioni di cui all'art. 63 del CTS, sono ideati, programmati e gestiti individuando quali beneficiari finali i volontari che operano negli enti del Terzo settore, o che aspirino a diventare volontari, allo scopo di promuovere e rafforzare la loro presenza e il loro ruolo nell'ambito associativo (ai sensi dell'art. 63, c. 1, CTS).

I destinatari immediati dei servizi sono:

- **volontari** operanti sul territorio della provincia di Caserta;
- **aspiranti volontari** operanti sul territorio della provincia di Caserta;
- **ETS:** ODV e altri Enti del Terzo settore che si avvalgono di volontari, con sede legale ed operatività prevalente in provincia di Caserta;

- **aspiranti ETS:** Organizzazioni che si avvalgono di volontari e che intendono assumere la qualifica di Ente del Terzo Settore, con sede legale ed operatività prevalente in provincia di Caserta;
- **cittadini della provincia di Caserta** per i servizi di informazione e di promozione ed a utenza diffusa.

I servizi offerti dal CSV ASSO.VO.CE. sono erogati gratuitamente ai destinatari.

L'accesso ai servizi avviene secondo le modalità specificate nella carta dei servizi pubblicata sul sito del CSV e disponibile presso le varie sedi territoriali.

L'attivazione dei servizi in favore dei vari destinatari può avvenire:

- su iniziativa del CSV ASSO.VO.CE.;
- su istanza/richiesta dei beneficiari finali e dei destinatari immediati dei servizi.

AREA DI RIFERIMENTO	SERVIZI E ATTIVITÀ	DESTINATARI				
		VOLONTARI	ASPIRANTI VOLONTARI	ETS	ASPIRANTI ETS	CITTADINI
PROMOZIONE, ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE TERRITORIALE	Servizio Civile Universale		X	X		
	Consiglio dei giovani	X	X			
	Bacheca del volontariato		X	X	X	
	Giovani e volontariato	X	X	X	X	
	Animazione territoriale	X	X	X	X	X
	Pratiche collaborative	X	X	X		
FORMAZIONE	Corsi di formazione e seminari in-formativi online	X	X			
CONSULENZA, ASSISTENZA E ACCOMPAGNAMENTO	Costituzione nuovi ETS		X			
	Adeguamenti statutari			X	X	
	Consulenza fiscale			X	X	
	Consulenza progettuale			X	X	
	Consulenza legale			X	X	
	Consulenza comunicazione			X	X	
	Consulenza Fundraising			X	X	
	Consulenza beni confiscati/comuni			X	X	
	Consulenza del lavoro			X	X	
	Consulenza sulla sicurezza			X	X	
	Consulenza organizzativa			X	X	
	Consulenza informatica			X	X	

AREA DI RIFERIMENTO	SERVIZI E ATTIVITÀ	DESTINATARI				
		VOLONTARI	ASPIRANTI VOLONTARI	ETS	ASPIRANTI ETS	CITTADINI
INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	Sito web e canali social	X	X	X	X	X
	Publicizzazione progetti, eventi e iniziative			X	X	
	Newsletter	X	X	X	X	X
	WhatsApp news	X	X	X	X	X
	Redazione e invio di comunicati stampa			X	X	
	Elaborazioni grafiche			X	X	
	Comunicare per esserci			X		
RICERCA E DOCUMENTAZIONE	Patrocinio			X	X	
	Attività di ricerca	X	X	X	X	X
SUPPORTO TECNICO LOGISTICO	Centro di documentazione	X	X			X
	Spazi per i volontari			X	X	
	Prestito attrezzature			X	X	
	Copie e stampa			X	X	
	Service audio/video/luci			X		
	Mezzi di trasporto			X		
Kit digitale			X	X		

I PRINCIPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Nella realizzazione di attività e servizi, il CSV 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

<p>PROMOZIONE, ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE TERRITORIALE</p>	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Servizio Civile Universale • Consiglio dei giovani • Bacheca del volontariato • Giovani e volontariato • Azioni di animazione territoriale <ul style="list-style-type: none"> - <i>Iniziative tematiche</i> - <i>Meeting del volontariato</i> • Pratiche collaborative per il benessere della comunità
<p>FORMAZIONE</p>	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Corsi di formazione • Seminari in/formativi online
<p>CONSULENZA, ASSISTENZA E ACCOMPAGNAMENTO</p>	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Costituzione nuovi Enti del Terzo settore • Consulenze specialistiche e percorsi di accompagnamento

SERVIZI E ATTIVITÀ

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.	<ul style="list-style-type: none">• Sito web e canali social• Pubblicizzazione iniziative• Newsletter e WhatsApp News• Redazione e invio comunicati stampa• Elaborazioni grafiche• Richiesta Patrocinio• Kit “Comunicare per esserci”
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 interna.	<ul style="list-style-type: none">• Centro di documentazione• Attività di ricerca
SUPPORTO TECNICO-LOGISTICO	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">• Spazi per i volontari• Prestito attrezzature• Copie e stampa• Service audio/video/luci• Mezzi di trasporto• Kit digitale

PROMOZIONE, ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE TERRITORIALE



Il CSV 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.

■ Servizio Civile Universale

Il CSV ASSO.VO.CE. è accreditato come Ente di Servizio Civile Universale (SCU), con sedi di attuazione progetti, attive anche grazie al coinvolgimento di ETS. Propone ai giovani l'opportunità di diventare volontari SCU presso il CSV ASSO.VO.CE. o gli ETS coinvolti. Offre inoltre agli ETS la possibilità di unirsi al CSV ASSO.VO.CE., come sede di attuazione dei progetti, o di ricevere consulenze in materia di SCU.

Destinatari

- Aspiranti volontari
- ETS

Come accedere

Gli ETS interessati ad accreditare le proprie sedi, potranno proporsi tramite l'apposita procedura pubblicata periodicamente sul sito www.csvassovoce.it.

Per diventare volontario SCU occorre partecipare ai bandi pubblicati sul sito www.scelgoilserviziocivile.gov.it

■ Consiglio dei Giovani

Il Consiglio dei Giovani è un'attività che fin dal 2016 ha consentito un forte avvicinamento dei giovani al CSV ASSO.VO.CE. Nasce ed è strutturata per avvicinare i giovani al Volontariato rendendoli al contempo parte attiva sia nei processi di programmazione dei servizi che nella realizzazione di progetti ed attività specifiche del CSV ASSO.VO.CE..

Destinatari

- Volontari
- Aspiranti volontari

Come accedere

Gli incontri del Consiglio dei giovani saranno pubblicizzati sul sito web del CSV ASSO.VO.CE.. La partecipazione agli incontri avviene compilando un apposito form di iscrizione.

■ **Bacheca del volontariato**

L'attività si compone di:

- un servizio di orientamento e accompagnamento al Volontariato, grazie al quale i cittadini che intendono prestare opera di volontariato beneficiano di un colloquio individuale di orientamento e vengono indirizzati verso l'ETS maggiormente coerente con i propri interessi e predisposizioni;
- una bacheca digitale sul sito web del CSV dove gli ETS possono pubblicare annunci e gli aspiranti volontari candidarsi a svolgere attività di volontariato.

Destinatari

- Aspiranti volontari
- ETS
- Aspiranti ETS

Come accedere

I colloqui individuali possono essere chiesti presso le sedi del CSV ASSO.VO.CE. o inviando una mail a ***promozione@csvassovoce.it***

La bacheca digitale è accessibile attraverso il sito del CSV ASSO.VO.CE.

■ **Giovani e volontariato**

Azione di orientamento e promozione del volontariato, rivolta a studenti degli istituti scolastici del territorio e delle università, volta a favorire la conoscenza delle realtà associative territoriali.

Si prevedono, mediante il coinvolgimento degli ETS e dei volontari del territorio, giornate aperte (Infoday) finalizzate a stimolare i giovani a mettersi in gioco attraverso il volontariato.

Destinatari

- Volontari
- Aspiranti Volontari
- ETS
- Aspiranti ETS

Come accedere

Gli ETS e aspiranti tali potranno partecipare alle iniziative, rispondendo ad un avviso pubblicato sul sito del CSV. Gli Infoday saranno preventivamente pubblicizzati nei canali di comunicazione del CSV Asso.Vo.Ce.

■ Eventi tematici

Iniziative aperte alla cittadinanza e alle istituzioni, in cui gli ETS e i volontari possono incontrarsi e confrontarsi su tematiche specifiche (es. gioco d'azzardo, promozione della salute, povertà educativa, parità di genere, beni comuni e beni confiscati, ambiente, disturbi del comportamento alimentare, ecc.). Le iniziative sono strutturate come convegni, conferenze, seminari informativi, giornate di studio, tavole rotonde, workshop, laboratori culturali, world caffè, dedicate a una specifica tematica sociale che accomuna più Enti del Terzo Settore.

Destinatari

- Volontari
- Aspiranti Volontari
- ETS
- Aspiranti ETS
- Cittadini

Come accedere

Il CSV, attraverso un avviso sul proprio sito web, attiverà un percorso di progettazione partecipata delle iniziative. Gli eventi saranno preventivamente pubblicizzati nei canali di comunicazione del CSV ASSO.VO.CE.

■ Meeting del Volontariato

Il Meeting del Volontariato è uno spazio di valorizzazione delle esperienze di volontariato della provincia di Caserta e di avvicinamento dei cittadini al mondo del volontariato che nel contempo favorisce la partecipazione di rappresentanze di volontariato e istituzionali nazionali oltre che locali. L'evento, organizzato in modalità semiresidenziale, si articolerà in workshop, tavoli tematici anche con il coinvolgimento di referenti istituzionali, momenti di animazione, allestimenti espositivi.

Destinatari

- Volontari
- Aspiranti Volontari
- ETS
- Aspiranti ETS
- Cittadini

Come accedere

I volontari degli ETS della provincia di Caserta saranno chiamati a partecipare all'iniziativa attraverso un avviso sul sito del CSV. L'iniziativa sarà preventivamente pubblicizzata nei canali di comunicazione del CSV ASSO.VO.CE.

■ Pratiche Collaborative per il Benessere della comunità

Negli anni 2019-2020, il CSV ASSO.VO.CE. ha intrapreso la sperimentazione delle pratiche collaborative per il benessere della comunità: collaborazioni tra ETS e istituzioni, 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 azioni di supporto alla comunità, attraverso il supporto del CSV ASSO.VO.CE. 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

- Volontari
- Aspiranti Volontari
- ETS

Come accedere

È possibile partecipare aderendo alle call periodicamente pubblicate dal CSV ASSO.VO.CE.

FORMAZIONE



■ Corsi di formazione e Seminari in-formativi on line

Il CSV 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.

Nel corso del 2022 saranno organizzati i seguenti corsi di formazione:

- addetto alla comunicazione;
- tecniche e metodi per progettare nel sociale (base);
- tecniche e metodi per progettare nel sociale (avanzato);
- corso e certificazione Eipass;
- BLSA.

Si prevede inoltre l'organizzazione dei seguenti cicli di seminari informativi online:

- Gestione amministrativa di un ETS;
- Strumenti digitali;
- Rapporto tra Pubblica Amministrazione ed ETS.

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
- Aspiranti volontari

Come accedere

E' necessaria l'iscrizione attraverso l'apposito form online, nei tempi e nelle modalità resi noti attraverso gli avvisi dedicati a ciascuna iniziativa formativa, che saranno periodicamente pubblicati sul sito web del CSV,.

Criteri di accesso

Nel caso in cui le richieste di partecipazione superino i posti disponibili, saranno accolte secondo l'ordine cronologico di ricezione e verrà data priorità ai volontari già attivi in ODV.

CONSULENZA, ASSISTENZA QUALIFICATA ED ACCOMPAGNAMENTO



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

■ Consulenze specialistiche e percorsi di accompagnamento

1. Costituzione nuovi Enti del Terzo settore ed adeguamenti statutari

- Informazione ed orientamento sulle tipologie e caratteristiche degli ETS
- Definizione dell'atto costitutivo e statuto
- Adeguamento dello statuto e definizione dei modelli di verbale di modifica statutaria

2. Amministrativa, contabile, fiscale

- Informazioni, supporto e accompagnamento in merito all'iscrizione al RUNTS
 - Informazioni e supporto sulla tenuta dei libri sociali
 - Informazioni e supporto nella iscrizione e/o rendicontazione del 5 per mille
 - Informazioni e supporto nella redazione del bilancio
- È previsto, inoltre, un servizio di:
- Registrazione statuti, atti costitutivi, modifiche statutarie, comodati
 - Predisposizione e trasmissione di: Iscrizione al 5 per mille, rilascio e/o chiusura codice fiscale, comunicazione variazione dati, modello EAS

3. Progettuale

- Informazioni ed orientamento su bandi e avvisi
 - Supporto alla candidatura di progetti: dall'analisi degli avvisi alla verifica dei requisiti fino alla strutturazione della proposta progettuale
 - Facilitazione nella creazione di partenariati strategici
 - Supporto nella gestione e rendicontazione dei progetti
- L'attività può essere di tipo informativo o un percorso di accompagnamento. In concomitanza di bandi di particolare interesse si prevedono consulenze collettive informative.

4. Legale

- Orientamento su problematiche nei rapporti giuridici con soggetti pubblici e privati
 - Disamina caso e pareri relativi a controversie
 - Supporto nella definizione di accordi di collaborazione, regolamenti e convenzioni
 - Assistenza in materia di privacy e di obblighi di trasparenza
- I volontari vengono affiancati in situazioni di conflittualità, interna o esterna ma non si garantisce assistenza in contenzioso.

5. Comunicazione

- Orientamento nella definizione di strategia comunicativa online e offline
- Affiancamento nell'implementazione di piani di comunicazione
- Accompagnamento nella realizzazione di piani editoriali
- Supporto nella programmazione della comunicazione di un evento
- Supporto nella pianificazione di campagne di comunicazione

6. Fundraising

- Definizione degli aspetti strategici, progettuali e organizzativi di raccolta fondi
- Individuazione dei mezzi e strumenti di comunicazione da utilizzare
- Trasferimento competenze per la costruzione di campagne, eventi, attività di raccolta online e offline

Il servizio è erogato attraverso consulenze sia individuali (durante tutto l'anno) che informative collettive periodiche (a seguito di call pubblicate sui canali istituzionali del CSV ASSO.VO.CE.).

7. Beni comuni e beni confiscati alle mafie

- Informazioni e accompagnamento a start up di progetti per la cura e la rigenerazione dei beni comuni; supporto nella redazione dei patti di collaborazione con le amministrazioni pubbliche

- Informazioni e accompagnamento per lo start up o il consolidamento di azioni di riuso sociale dei beni confiscati affidati che nell'arco di un anno verranno affidati.

Le consulenze sono erogate in modalità sia individuale durante tutto l'anno sia collettiva informativa periodicamente ed in concomitanza anche con awisi emanati a livello regionale e nazionale.

8. Lavoro

- Informazione su acquisizione di personale retribuito
- Orientamento nella scelta della tipologia di rapporto
- Supporto nell'attivazione di nuovi rapporti di lavoro attraverso la definizione di modelli contrattuali
- Informazioni e supporto nella predisposizione degli adempimenti obbligatori per il datore di lavoro

9. Sicurezza

- Informazioni, orientamento individuale in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro ed in particolare nei settori di attività degli Enti del Terzo Settore
- Percorso di accompagnamento (da attivare successivamente alla pubblicazione di call sui canali istituzionali del CSV), che comprenderà sia la formazione (RSPP – RLS – Antincendio – art.36 e 37 Primo Soccorso) sia aspetti più puramente consulenziali anche attraverso specifici incontri presso le sedi degli ETS per arrivare fino alla redazione del DVR.

10. Organizzativa

- informazioni, orientamento e supporto volti a soddisfare esigenze informative ed operative relativamente a sviluppo di servizi ed attività, gestione vita associativa e volontari, organizzazione rapporti con fornitori, enti privati e pubblici

11. Informatica

- Supporto e assistenza su siti web realizzati con CMS Wordpress/Joomla, utilizzo di archivi cloud (Google Drive/Mega/Dropbox), piattaforme per videoconferenza, SPID, PEC, firma digitale, installazione/aggiornamenti software, strumenti per la realizzazione di materiali multimediali

Destinatari delle consulenze specialistiche e dei percorsi di accompagnamento

- ETS
- Aspiranti ETS
- Aspiranti Volontari (per la sola consulenza di Costituzione nuovi Enti del Terzo settore)

Il percorso di accompagnamento sulla sicurezza è destinato esclusivamente agli ETS e qualora le richieste dovessero superare il numero previsto, saranno accolte secondo l'ordine cronologico di ricezione e sarà data priorità alle ODV.

Come accedere

Per le consulenze individuali l'accesso avviene su prenotazione contattando la sede centrale o gli sportelli territoriali. Può intercorrere fino a una settimana dalla richiesta del servizio all'erogazione dello stesso.

Per i percorsi di consulenza collettivi saranno pubblicati specifici avvisi sul sito istituzionale del CSV ASSO.VO.CE. e sarà necessario compilare un form di adesione.

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE



Obiettivo dei servizi di Informazione e Comunicazione del CSV 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, campagne di comunicazione, rafforzandone la presenza sui media.

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

■ Sito Web e Canali Social

Il Sito web e i canali social del CSV Asso.Vo.Ce. sono degli strumenti di comunicazione e informazione costantemente aggiornati. Rappresentano una finestra sul volontariato e un punto di riferimento per i volontari, gli ETS della provincia di Caserta e i cittadini interessati al mondo del volontariato.

Destinatari

- ETS
- Aspiranti ETS
- Volontari
- Aspiranti volontari
- Cittadini

Come accedere

Collegandosi all'indirizzo **www.csvassovoce.it** dove sono riportati anche i canali social attivi e presidiati.

■ Pubblicizzazione iniziative

Gli ETS e aspiranti tali possono richiedere la pubblicizzazione di progetti, eventi ed iniziative all'interno dei vari canali informativi e di comunicazione attivati dal CSV ASSO.VO.CE. (sito web, newsletter, social media, calendario del volontariato, ecc.). I materiali e i contenuti trasmessi (locandine, comunicati, banner digitali, video, documenti, ecc.) saranno oggetto di un'attività di redazione e contestualizzazione, in modo da essere inseriti in maniera coerente all'interno dei vari strumenti comunicativi messi a disposizione del CSV.

Destinatari

- ETS
- Aspiranti ETS

Come accedere

Per accedere al servizio è necessario inviare una mail all'indirizzo **comunicazione@csvassovoce.it**. Saranno diffusi esclusivamente contenuti relativi a finalità sociali e di promozione del volontariato.

■ Newsletter

Attraverso il servizio di newsletter, il CSV ASSO.VO.CE. garantisce informazione costante sui propri servizi, aggiornamenti su normativa, bandi, scadenze, temi, eventi e iniziative che interessano il volontariato casertano nonché diffusione, su richiesta, di eventi e iniziative realizzate degli ETS.

La Newsletter, diffusa con cadenza quindicinale a mezzo posta elettronica, è articolata in sezioni tematiche. Alla newsletter ordinaria si affiancano anche delle newsletter straordinarie che vengono diffuse per segnalare aggiornamenti e scadenze di particolare rilevanza.

Destinatari

- ETS
- Aspiranti ETS
- Volontari
- Aspiranti volontari
- Cittadini

Come accedere

Per ricevere la newsletter è necessario iscriversi al servizio, attraverso il form disponibile sul sito del CSV Asso.Vo.Ce.

■ WhatsApp news

Il servizio di WhatsApp News prevede la diffusione di notizie, informazioni e aggiornamenti in tempo reale, in modalità broadcast tramite la nota app di messaggistica istantanea.

Destinatari

- ETS
- Aspiranti ETS
- Volontari
- Aspiranti volontari
- Cittadini

Come accedere

Per iscriversi al servizio, i volontari dovranno compilare l'apposito form sul sito del CSV e aggiungere alla lista di contatti il numero 3383668651.

■ Redazione e invio di comunicati stampa

Redazione di comunicati stampa relativi ad iniziative/progetti di volontariato e diffusione attraverso il sito web del CSV ASSO.VO.CE. e ai media interessati a promuoverne i contenuti.

Destinatari

- ETS
- Aspiranti ETS

Come accedere

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

Criteri di accesso

La redazione di comunicati stampa necessita fino a 3 giorni lavorativi. A seconda delle iniziative/progetti da pubblicizzare potrà essere richiesto agli ETS o aspiranti tali, la compilazione di uno specifico format.

L'invio ai media sarà effettuato previa verifica dell'effettiva notiziabilità delle singole iniziative/progetti.

■ Elaborazioni Grafiche

Progettazione grafica di locandine, manifesti, volantini e brochure pieghevoli per attività ed eventi di promozione del volontariato.

Destinatari

- ODV ed aspiranti tali
- Altri ETS ed aspiranti tali

Come accedere

Per accedere al servizio è necessario inviare una mail all'indirizzo ***comunicazione@csvassovoce.it***, avendo cura di trasmettere i contenuti in formato word e di allegare, a parte, eventuali immagini.

Criteri di accesso

Per l'elaborazione grafica sono necessari fino a 10 giorni lavorativi. Per attività continuative e per ciascuna organizzazione sarà redatto un format che sarà utilizzato come base per le successive elaborazioni grafiche.

■ Comunicare per esserci

È possibile richiedere uno dei seguenti servizi:

1. Logo e identità visiva

Il servizio prevede l'elaborazione o il restyling del logo e dell'immagine coordinata (carta intestata, brochure dell'associazione e locandina tipo per realizzare in autonomia le proprie comunicazioni) degli ETS.

Insieme ai vari materiali previsti saranno fornite anche le indicazioni per il corretto utilizzo di ciascuno degli elementi dell'immagine coordinata elaborati.

2. Fotoreportage

Gli ETS potranno richiedere l'elaborazione di un servizio fotografico per raccontare con immagini professionali le proprie attività di promozione del volontariato o una specifica iniziativa. Il servizio fotografico restituirà un set di foto che gli ETS potranno utilizzare per arricchire il proprio sito web, il proprio bilancio sociale o la propria comunicazione via social.

3. Video racconto

Gli ETS hanno la possibilità di richiedere la realizzazione di un video di 2-3 minuti che racconti una storia di volontariato, una specifica iniziativa intrapresa o un progetto di promozione del volontariato particolarmente rilevante. Il video potrà essere utilizzato per i social, per il sito web dell'organizzazione, per eventuali trasmissioni televisive.

Destinatari

- ETS

Come accedere

La scelta del servizio avviene a seguito di una consulenza dedicata.

Criteri di accesso

Potrà essere richiesto un solo servizio a scelta tra logo/identità visiva, fotoreportage o video racconto, una sola volta l'anno, e fino all'esaurimento delle disponibilità.

■ Patrocinio

Concessione del patrocinio a titolo gratuito per eventi, manifestazioni di particolare interesse per la promozione del volontariato, seminari, workshop, concorsi e pubblicazioni.

Destinatari

- ETS
- Aspiranti ETS

Come accedere

La richiesta può essere presentata, almeno 15 giorni prima dell'iniziativa, compilando il modello disponibile sul sito **www.csvassovoce.it**, nella sezione "Informazione e Comunicazione".

Criteri di accesso

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).

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.

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

■ Attività di ricerca

Il CSV ASSO.VO.CE. promuove e realizza ricerche volte ad approfondire caratteristiche ed aspetti specifici del Volontariato della provincia di Caserta.

Nel corso del 2022 il CSV Asso.Vo.Ce. intende realizzare le seguenti azioni di ricerca:

- Beni confiscati: dalla valutazione del contesto alle pratiche di riuso sociale;
- Il Volontariato casertano: un'indagine dei bisogni.

Destinatari

- ETS
- Aspiranti ETS
- Volontari
- Aspiranti volontari
- Cittadini

Come accedere

I volontari e gli enti interessati dalle rilevazioni saranno informati dell'avvio delle attività di ricerca tramite un avviso sul sito del CSV. Le ricerche saranno liberamente scaricabili on line sul sito del CSV.

■ Centro di documentazione

Il servizio consente di accedere a banche dati, pubblicazioni, riviste e ricerche tematiche di particolare rilevanza per l'identità e le attività degli Enti del Terzo Settore. Il Centro di documentazione del CSV Asso.Vo.Ce. è un centro di documentazione diffuso che si disloca tra le varie sedi territoriali, ed è arricchito dalla "Cassetta degli attrezzi": uno spazio virtuale che mette a sistema un ampio ventaglio di materiali e documenti alla gestione della vita associativa.

Destinatari

- Volontari
- Aspiranti volontari
- Cittadini

Come accedere

La cassetta degli attrezzi e i materiali multimediali sono fruibili direttamente online in una sezione dedicata del sito web del CSV ASSO.VO.CE.

I materiali cartacei sono consultabili presso la sede centrale o possono essere richiesti in prestito per una settimana.

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.

■ Spazi per i volontari

Il CSV ASSO.VO.CE. mette a disposizione sale per incontri, convegni, seminari, corsi di formazione, attrezzate con tavoli, sedie, pc, videoproiettore, collegamento audio/video, wifi, stampante/fotocopiatrice e lavagna a fogli mobili:

- Sala fino a 30 persone, presso sede di Maddaloni
- Sala fino a 20 persone, presso lo sportello operativo di Caserta (ex Caserma Sacchi), presso gli sportelli dell'Agro-aversano e della Valle di Suessola.
- Spazio co-working con 10 postazioni, presso lo sportello dell'Agro-aversano

Destinatari

- ETS
- Aspiranti ETS

Come accedere

La richiesta di utilizzo degli spazi va presentata almeno 5 giorni prima della data di utilizzo, utilizzando l'apposito modulo presente sul sito del CSV Asso.Vo.Ce.

Criteri di accesso

L'uso agli spazi, avviene previa verifica della disponibilità.

■ Prestito attrezzature

Il servizio prevede il prestito di breve durata delle attrezzature per lo svolgimento di attività di Volontariato.

Le attrezzature disponibili:

- Videoproiettore e telo
- Fotocamera e videocamera digitale;
- Impianto audio portatile (Cassa + 2 microfoni wireless)
- Pc portatile
- Gazebo
- Tavoli e sedie

Destinatari

- ETS
- Aspiranti ETS

Come accedere

Occorre fare richiesta contattando direttamente la sede centrale o gli sportelli territoriali, almeno 5 giorni prima della data di utilizzo.

Criteri di accesso

Il prestito viene erogato previa verifica della disponibilità.

■ Copie e stampe

Il servizio permette di usufruire di:

- Copie e stampe B/N
- Stampe a colori

Destinatari

- ETS
- Aspiranti ETS

Come accedere

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

Criteri di accesso

Il servizio sarà erogato entro 3 giorni dalla richiesta.

Gli ETS e gli aspiranti ETS 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 facciata e la stampa fronte/retro dimezza il quantitativo.

Le copie sono cumulabili per trimestri.

■ Service audio/video/luci

Il servizio consiste nella messa a disposizione di impianti audio/video/luci, noleggiati da terzi, agli ETS per la realizzazione di eventi ed iniziative di promozione del Volontariato.

Destinatari

- ETS

Come accedere

Il servizio potrà essere richiesto compilando apposito form sul sito istituzionale del CSV ASSO.VO.CE.

Criteri di accesso

Il servizio può essere richiesto massimo 1 volta all'anno

■ Mezzi di trasporto

Il servizio consiste nella messa a disposizione di mezzi di trasporto (noleggiati da terzi) agli ETS per consentire spostamenti nell'ambito delle proprie attività o per specifiche iniziative di Volontariato nel raggio di 70 km:

- Bus
- Furgone (con autista)

Destinatari

- ETS

Come accedere

Il servizio potrà essere richiesto compilando apposito form sul sito istituzionale del CSV ASSO.VO.CE.

Criteri di accesso

Il servizio è richiedibile al massimo due volte l'anno

■ Digital kit

Il CSV ASSO.VO.CE. fornisce un kit digitale 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 di un software a scelta tra: piattaforma di videoconferenza, pacchetto Office, Gestionale ETS "VeryFico"

Destinatari

- ETS
- Aspiranti ETS

Come accedere

Si potrà accedere al servizio rispondendo ad avvisi pubblicati periodicamente sul sito del CSV.

Criteri di accesso

Nel caso le richieste dovessero superare la disponibilità sarà seguito l'ordine cronologico di arrivo e data priorità alle ODV.

Sarà possibile richiedere la fornitura dell'intero kit o solo di un servizio di interesse.

CANALI DI ACCESSO

■ SEDI E CONTATTI

Sede centrale

Via Galileo Galilei, 2/A 81000 Caserta (CE)

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

info@csvassovoce.it

Dal lunedì al venerdì, dalle 10.00 alle 13.00.

Lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì anche dalle 15.00 alle 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

Youtube: CSV AssoVoCe

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@csvgassovoce.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.

