



CARTA DEI SERVIZI

CSV CATANZARO CROTONE VIBO VALENTIA







Indice

Premessa

Mission

Principi

Cosa è il CSV

Beneficiari

Modalità di accesso ai servizi

I servizi

Accreditamento





PREMESSA



MISSION

Il Centro Servizi per il Volontariato di CZ-KR-VV promuove, sostiene e rafforza la presenza ed il ruolo del volontariato negli enti del terzo settore e nella comunità quale espressione di solidarietà, partecipazione e pluralismo.

Organizza, gestisce ed eroga servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo per consentire, mediante la pratica e la diffusione della cultura del volontariato, di realizzare gli obiettivi di inclusione, protezione e coesione sociale.

Costruisce reti e sinergie fornendo al Volontariato gli strumenti utili alla creazione di connessioni stabili con istituzioni ed enti locali funzionali anche ad un coinvolgimento attivo nella definizione delle politiche di welfare.

Garantisce alle organizzazioni di volontariato ed agli enti del terzo settore adeguato sostegno nella strutturazione e realizzazione di percorsi ed iniziative tese a soddisfare i bisogni sociali delle nostre comunità.

Per la realizzazione di questi obiettivi il CSV svolge attività riconducibili alle seguenti tipologie di servizi:

- **promozione, orientamento e animazione territoriale;**
- **formazione e qualificazione dei volontari**
- **consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento**
- **informazione e comunicazione**
- **ricerca e documentazione**
- **supporto tecnico-logistico**

PRINCIPI

I servizi sono erogati nel rispetto dei seguenti principi:

Qualità

Ogni attività e servizio viene erogato perseguendo i più alti standard qualitativi prevedendo un sistema di rilevazione e controllo della qualità che coinvolge i destinatari dell'attività istituzionale:

Territorialità e prossimità

I servizi sono organizzati in modo da ridurre il più possibile la distanza tra il CSV ed i beneficiari, soprattutto con riferimento alle organizzazioni collocate nelle aree periferiche, anche mediante l'utilizzo di tecnologie della comunicazione;

Universalità, non discriminazione e pari opportunità di accesso

Ogni attività e servizio è organizzato in modo da raggiungere il maggior numero possibile di beneficiari consentendo a tutti di usufruirne senza alcuna discriminazione;

Pubblicità e trasparenza

L'offerta dei servizi viene presentata alla platea dei destinatari anche con modalità informatiche che ne assicurano la maggiore e migliore diffusione.

Ogni attività e servizio viene descritto in modo da consentire all'utenza una immediata comprensione sia della tipologia del servizio che delle modalità di accesso al medesimo;

Efficacia ed efficienza

Ogni attività e servizio viene erogato in conformità ai principi di efficacia, nel conseguimento dei risultati prefissati e di efficienza, nella razionalizzazione delle risorse disponibili;

Aggiornamento ed innovazione

Ogni attività e servizio erogato è sottoposto ad un costante aggiornamento finalizzato a mettere a disposizione del volontariato servizi sempre migliori ed innovativi.

Partecipazione

Ogni attività e servizio viene erogato tenendo conto delle esigenze e dei bisogni del volontariato che, mediante un confronto quotidiano e con appositi strumenti di partecipazione, può indicare quali sono i servizi più apprezzati e suggerirne di nuovi.

COSA È IL CSV

I CSV sono Enti del Terzo Settore nati per essere al servizio delle organizzazioni di volontariato (OdV) e da queste gestiti, secondo il principio di autonomia affermato dalla Legge quadro sul volontariato n. 266/1991. Con la Legge delega per la riforma del Terzo Settore n. 106/2016 ed in particolare con il D.Lgs 3 luglio 2017 n. 117, possono essere accreditati come Centri di Servizio per il Volontariato, Enti costituiti da OdV e da altri enti del TS, in forma di associazione riconosciuta. Essi hanno il compito di organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo al fine di promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari in tutti gli Enti del Terzo Settore, senza distinzione tra Enti associati ed Enti non associati e con particolare riguardo alle OdV, nel rispetto ed in coerenza con gli indirizzi strategici generali definiti dall'ONC (Organismo Nazionale di Controllo).

I CSV vengono finanziati per legge dalle FOB (Fondazioni di Origine Bancaria) e dal 2017, anche dal Governo, attraverso un credito di imposta riconosciuto alle FOB stesse.

I CSV, come detto, sono sottoposti alle funzioni di indirizzo e di controllo da parte dell'Organismo Nazionale di Controllo, anche attraverso i propri uffici territoriali, gli OTC (Organismi Territoriali di Controllo), che verificano la legittimità e la correttezza delle attività dei CSV in relazione all'uso delle risorse del FUN (Fondo Unico Nazionale), nonché la loro adeguatezza organizzativa, amministrativa e contabile.

BENEFICIARI

I beneficiari dei servizi erogati sono:

- **Organizzazioni di Volontariato iscritte e non iscritte al registro regionale del Volontariato;**
-
- **Enti del Terzo Settore, con riferimento ai servizi finalizzati a promuovere e rafforzare il volontariato;**
-
- **Gruppi informali, cittadini e aspiranti volontari interessati a conoscere ed avvicinarsi al mondo del volontariato;**
-
- **Enti pubblici in relazione a particolari categorie di servizi**

MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

Il CSV eroga servizi gratuiti, destinati a promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari in tutti gli Enti del Terzo Settore. Dal momento che l'attività del Centro è legata alla disponibilità del Fondo Unico Nazionale, ossia alla fluttuazione degli utili delle fondazioni bancarie, per la gestione del budget dei CSV, qualsiasi servizio può essere sospeso e/o il relativo budget diminuito e/o deviato su altra attività. L'accesso ai servizi può avvenire presso una delle seguenti sedi:



Associazione CSV Catanzaro:

di persona:

Sede centrale Catanzaro:

Via Fontana Vecchia, dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 13 e dalle 15:30 alle 18;

Telefonicamente:

ai numeri 0961/794607 e 393/8828407;

Per posta elettronica:

segreteria@csvcatanzaro.it e info@csvcatanzaro.it ;

Posta certificata:

csvcatanzaro@pec.csvcatanzaro.it

Sportello territoriale Lamezia Terme:

Via G. Marconi, 245, lunedì dalle 9:30 alle 13 e mercoledì dalle 15:45 alle 18;

Telefonicamente

ai numeri 0961/794607 e 393/8828407;

Per posta elettronica

segreteria@csvcatanzaro.it e info@csvcatanzaro.it;

Posta certificata csvcatanzaro@pec.csvcatanzaro.it



Centro Servizi Volontariato Crotone

Associazione Aurora - Centro Servizi per il Volontariato:

di persona:

in Via Roma, 177 – 88900 Crotone

lunedì – mercoledì – venerdì

mattina: dalle 9.00 alle 13.00

pomeriggio: dalle 15.30 alle 17.30

martedì – giovedì

mattina: dalle 9.00 alle 13.00

pomeriggio: dalle 15.30 alle 19.00

Telefonicamente:

al numero Tel./Fax 0962-26443;

Per posta elettronica:

info@csvcrotone.it;

Per posta certificata:

csvcrotone@legalmail.it;

Tramite numero verde

800 129 757 (da lunedì a venerdì 9.00/13 – 15.30/17.30)



CSV Vibo Valentia:

di persona:

In Via Angelo Savelli n. 2 – 89900 Vibo Valentia

dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle 13.00 e dalle ore 14.30 alle 18.30;

Telefonicamente:

al numero 0963 41471;

Per posta elettronica:

frontoffice@csvvibovalentia.it

Per posta certificata:

segreteria@pec.csvvibovalentia.it

Negli orari di apertura degli sportelli è possibile telefonare e/o presentarsi di persona, accolti da un operatore, si ricevono le prime informazioni, anche attraverso materiali e documentazione scritta. Se necessario, si può fissare un appuntamento per un colloquio di orientamento/analisi dei bisogni o di accompagnamento con un referente d'area competente.

Per poter richiedere i servizi del CSV è necessario essere "accreditati". Per essere accreditati al CSV occorre presentare la seguente documentazione:

- 1. domanda di accreditamento** sottoscritta dal Legale Rappresentante dell'Ente del Terzo Settore;
- 2. dichiarazione** sottoscritta dal Legale Rappresentante dell'Ente del Terzo Settore, volta ad autocertificare l'iscrizione dell'Ente stesso ad uno dei seguenti Registri:
 - registro delle Organizzazioni di Volontariato di cui alla L.R. n. 33/12;
 - registro delle Associazioni di Promozione Sociale;
 - anagrafe delle Onlus tenuto dall'Agenzia delle Entrate;
 - altro registro previsto dall'attuale normativa inerente Enti del Terzo Settore;
- 3. dichiarazione** sottoscritta dal Legale Rappresentante dell'Ente del Terzo Settore, volta ad autocertificare che l'Ente ha sede legale ed operatività principale nelle province di Catanzaro, Crotone o Vibo Valentia
- 4. dichiarazione** sottoscritta dal Legale Rappresentante dell'Ente del Terzo Settore, volta ad autocertificare che l'Ente ha sede legale ed operatività principale nelle province di Catanzaro, Crotone o Vibo

Valentia;

5. **dichiarazione** sottoscritta dal Legale Rappresentante dell'Ente del Terzo Settore, volta ad autocertificare che l'Ente si avvale di volontari nello svolgimento della propria attività e che i nominativi di tali volontari sono indicati in apposito registro tenuto dall'Ente stesso e allegato, in copia, alla domanda di accreditamento al CSV;
6. **statuto** dell'Ente del Terzo Settore.

Per la compilazione della suindicata documentazione, è possibile utilizzare i moduli precompilati appositamente predisposti dal CSV e disponibili sul sito web del CSV o presso la sede.

SERVIZI DI BASE

Obiettivi generali:

Garantire supporto tecnico-logistico per favorire l'operatività dei volontari ed il funzionamento delle organizzazioni.

Finalità:

1. sostenere l'attività istituzionale delle organizzazioni;
2. migliorare la capacità operativa delle organizzazioni, qualificandone le attività.

Servizi:

- sala riunioni;
- sala conferenze/formazione;
- postazioni informatiche;

- servizio fotocopie;
- progettazione grafica e stampa;
- plastificazione documenti;
- masterizzazione cd e dvd;
- creazione presentazioni Power Point,
- cancelleria;
- impianto audio;
- cassa portatile;
- videoproiettore;
- telo per proiettare;
- PC portatile;
- Videocamera digitale;
- Lavagna a fogli mobili;
- Registratore portatile;
- Lavagna luminosa;
- Notebook;
- Gazebo;
- Tavoli e sedie;
- Servizio domiciliazione postale

PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO

Obiettivi generali

Sostenere e promuovere l'incontro tra cittadini, società civile ed i valori del volontariato e della solidarietà, attraverso l'organizzazione di percorsi, iniziative, manifestazioni e progetti.

Finalità

1. Incoraggiare - implementare la circolazione di buone prassi, la conoscenza del volontariato, soprattutto tra i giovani, e favorire un percorso di rinnovamento sociale, convivenza civica e cittadinanza attiva;
2. sostenere e facilitare l'incontro tra cittadini e le organizzazioni.

Servizi

- attività e progetti di promozione del volontariato rivolti agli studenti delle scuole di ogni ordine e grado;
- iniziative pubbliche di sensibilizzazione, promozione del volontariato e della cultura della solidarietà;
- consulenza e supporto per la realizzazione di eventi ed attività, da parte di OdV e reti di OdV, per promuovere i valori del volontariato e informare sulle attività delle Organizzazioni;
- accompagnamento nella costruzione di percorsi di promozione del volontariato da realizzare con Enti ed Istituzioni pubbliche e private;
- Servizio Civile universale;
- Orientamento al volontariato e facilitazione dei processi di inserimento tra aspiranti volontari ed OdV.

ANIMAZIONE TERRITORIALE

Obiettivi generali

Promuovere la costituzione di reti associative e sostenere la creazione di percorsi di cittadinanza attiva, favorendo il rinnovamento sociale e

l'assunzione di un ruolo proattivo del Volontariato rispetto alle problematiche del territorio.

Sostenere il ruolo del Volontariato come soggetto protagonista di un welfare di comunità.

Finalità

1. Favorire l'incontro e il dialogo tra OdV, ETS ed Enti Pubblici e privati;
2. Avviare e accompagnare percorsi di messa in rete tra OdV, tra OdV ed ETS e tra OdV ed Enti Pubblici e privati;

Servizi

- realizzazione laboratori di solidarietà;
- organizzazione di attività di animazione territoriale;
- accompagnamento nella costruzione di percorsi di messa in rete da realizzare con Enti ed Istituzioni pubbliche e private;
- sostegno per la circolazione di buone prassi e progetti sperimentali finalizzati ad incoraggiare un processo di rinnovamento sociale

CONSULENZA

Obiettivi generali

Accompagnare le organizzazioni, sostenendo e qualificando l'agire volontario in tutti i percorsi che richiedano capacità o abilità specifiche, fornendo risposte dirette e nuove competenze.

Finalità

1. rispondere alle richieste delle organizzazioni accompagnandone l'azione;
2. fornire gli strumenti e le conoscenze necessarie per garantire efficienza nel raggiungimento degli obiettivi delle organizzazioni.

Servizi

- **Consulenza giuridico-legale:**
costituzione OdV ed ETS;
modifiche ed adeguamenti statutari;
norme e leggi di settore;
privacy
- **Consulenza amministrativo-fiscale:**
adempimenti amministrativi e fiscali;
tenuta libri sociali;
stesura bilanci;
iscrizione albi e registri;
iscrizione elenchi 5 per mille;
- **Consulenza assicurativa:**
obblighi copertura assicurativa per volontari;
- **Consulenza progettuale:**
ricerca opportunità di finanziamento;
analisi idea progettuale;
accompagnamento redazione proposta progettuale;

progettazione sociale
fund raising/raccolta fondi;
supporto alla progettazione di percorsi formativi;

- **Consulenza grafica**

ideazione, elaborazione e stampa di materiali grafici e promozionali

FORMAZIONE

Obiettivi generali

Favorire la crescita e sostenere lo sviluppo delle competenze delle organizzazioni.

Finalità

1. programmare sia interventi di base su tematiche che accomunano l'azione volontaria, sia interventi avanzati finalizzati a sviluppare conoscenze e competenze specifiche con incontri e percorsi formativi dedicati, attività seminariali e workshop;
2. trasferire ai volontari conoscenze e competenze che ne qualificano l'operato e ne agevolino il percorso di crescita, affinché si innalzi il livello qualitativo del loro agire.

Servizi

- percorsi formativi di base;
- percorsi formativi avanzati e laboratori;
- seminari e workshop tematici;

COMUNICAZIONE

Obiettivi generali

Diffondere informazioni e notizie relative al mondo del volontariato e del Terzo Settore

Finalità

1. Favorire la diffusione delle attività delle organizzazioni per incrementarne la visibilità;
2. Fornire alle organizzazioni le informazioni e gli aggiornamenti necessari per conseguire consapevolmente e con efficienza i propri obiettivi;
3. Divulgare informazioni sull'attività istituzionale del CSV.

Servizi

- Ufficio stampa;
- Newsletter periodica;
- Rassegna stampa;
- Manuali e guide;
- Approfondimenti ed inchieste pubblicati su media locali e nazionali;
- CSV Magazine;
- Consulenze comunicazione-informazione;
- Aggiornamento sito internet e social;
- Realizzazione di campagne di comunicazione efficace;
- Accompagnamento e supporto organizzazione conferenze stampa ed eventi

DOCUMENTAZIONE

Obiettivi generali

Contribuire a migliorare la struttura delle attività associative

Finalità

1. Fornire documentazione utile per implementare la programmazione delle attività e favorire il conseguimento degli obiettivi delle associazioni;
2. Predisporre azioni ed attività associative basate su ricerche ed indagini specifiche;

Servizi

- banca dati associazioni;
- accesso biblioteca ed emeroteca;
- fruizione studi statistici e ricerche;
- sostegno e collaborazione alla redazione di pubblicazioni specifiche



