

la felicità è il riflesso  
di un sorriso



Carta dei  
Servizi



## Accedi ai nostri servizi

Con la Carta dei Servizi, CSV Napoli intende proporre ai propri destinatari uno strumento chiaro e di facile consultazione per conoscere e accedere alle attività e ai servizi che il Centro offre.


Ma è anche un modo per rappresentare all'esterno la propria natura, i valori fondanti e i meccanismi che ne garantiscono il funzionamento secondo i principi di partecipazione, trasparenza, equità e funzionalità. E non ultimo rappresenta una Carta degli impegni, un patto tra il CSV e i suoi destinatari ai quali sono descritti, per ogni tipologia di servizio, gli standard che il CSV si impegna a rispettare. Nella parte introduttiva si delineano gli aspetti che hanno caratterizzato la genesi e il funzionamento del sistema CSV, la governance e i principi cardine. Nella parte di dettaglio per ogni area di intervento sono indicati i contenuti specifici di ogni servizio, le modalità di accesso e tempi di risposta nonché le dimensioni di qualità. Infine i riferimenti su sedi, orari, numeri utili e le modalità per segnalazioni e suggerimenti.

## I Centri di Servizio per il Volontariato

E' una disposizione di legge quella che ha consentito la nascita e lo sviluppo dei CSV, Centri di Servizio per il Volontariato. L'articolo 15 della legge n°266 dell'11 agosto 1991 prevede infatti che "le fondazioni di origine bancaria devolvano una quota pari ad un quindicesimo dei propri proventi, al netto delle spese di funzionamento, per la costituzione di fondi speciali presso le regioni al fine dell'istituzione e del funzionamento dei centri di servizio al volontariato".

Il decreto interministeriale 8 ottobre 1997 dettagliò, in seguito, le modalità per l'istituzione e il funzionamento dei CSV. Si venne così a delineare un sistema di servizi per sostenere e qualificare il volontariato.

Successivamente il decreto legislativo 117/2017 ha innovato e integrato i compiti dei CSV che oggi risultano essere i seguenti:

- 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;
- 



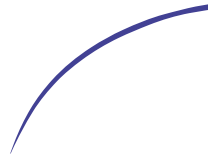
- d)** servizi di informazione e comunicazione, finalizzati a incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato, a supportare la promozione delle iniziative di volontariato, a sostenere il lavoro di rete degli enti del Terzo settore tra loro e con gli altri soggetti della comunità 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.

I CSV rappresentano quindi una significativa esperienza che esalta i principi di solidarietà e sussidiarietà, un'esperienza in cui le stesse associazioni di volontariato sono chiamate a gestire gli strumenti per il proprio sviluppo. In Campania il Comitato di gestione dei fondi speciali per il volontariato ha istituito, con delibera del 2 dicembre 2004, pubblicata sul BURC n.16 del marzo 2005, i cinque Centri di Servizio con competenza per ciascuna delle province: Avellino, Benevento, Caserta, Napoli, Salerno. I CSV della Campania operano in un rapporto di dialogo e collaborazione condividendo linee comuni di azione.

Il CoGe Campania, Comitato di gestione dei fondi speciali per il volontariato è l'organismo deputato all'approvazione dei programmi di attività dei CSV, al relativo controllo di legittimità e all'erogazione delle risorse economiche provenienti dalle fondazioni di origine bancaria. Il CoGe, la cui durata è biennale, è composto da 15 membri di cui 7 rappresentanti delle fondazioni di origine bancaria, 1 rappresentante dell'ACRI, 1 rappresentante del ministero del welfare, 1 rappresentante degli enti locali, 1 rappresentante della regione, 4 rappresentanti del mondo del volontariato.

Le Fondazioni di origine bancaria che finora hanno sostenuto con i loro proventi il fondo speciale per il volontariato della Campania sono:

- Compagnia di S. Paolo
- Istituto Banco Napoli Fondazione
- Fondazione Cariplo
- Fondazione Cassa di Risparmio di Roma
- Fondazione Salernitana
- Fondazione Cassa di Risparmio in Bologna
- Fondazione Cassa di Risparmio di Torino
- Cassa di Risparmio di Savigliano
- Fondazione Cassa di Risparmio di Verona Vicenza Belluno e Ancona
- Fondazione Cassa di Risparmio di Fossano
- Fondazione Cassa di Risparmio di Cuneo
- Fondazione Cassa di Risparmio di Bra
- Fondazione Cassa di Risparmio di Pistoia e Pescia
- Fondazione Cassa di Risparmio di Padova e Rovigo
- Fondazione Cassa di Risparmio di Venezia
- Fondazione Cassa di Risparmio di Ascoli Piceno
- Fondazione Cariplo Biella
- Fondazione Cassa di Risparmio di Modena
- Fondazione del Monte di Bologna e Ravenna





## L'Associazione CSV Napoli e la sua Mission

CSV Napoli è gestito dall'omonima Associazione costituita nel maggio 2004.

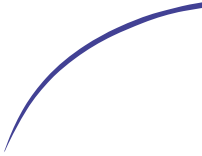
L'Associazione CSV Napoli nasce da un percorso che ha coinvolto diverse organizzazioni che, mettendo in comune impegno e risorse, hanno contribuito alla nascita di una struttura di servizio al volontariato per la provincia di Napoli. La vita dell'Associazione è regolata da proprio statuto e regolamento. I suoi organi sociali sono: assemblea dei soci, comitato direttivo, presidente, comitato dei garanti, collegio dei sindaci revisori. Il comitato direttivo e il collegio dei revisori sono integrati da un componente di nomina del Comitato di Gestione.

Fin dal momento della sua costituzione l'Assemblea dei soci ha determinato i propri orientamenti sulla base di alcuni obiettivi trasversali alle diverse azioni, in particolare la promozione della strategia di rete e la promozione della partecipazione. Tutte le azioni si realizzano attraverso modalità che non sono improntate ad una logica sostitutiva del volontariato, ma sono invece orientate a facilitare e supportare l'azione volontaria e la sua capacità di intervenire nelle situazioni di disagio e di tutela dei diritti negati.

### *L soci dell'associazione CSV Napoli*

Acli Napoli - Ada Napoli - Aido Napoli - Arci Campania - Ass. Nuova Solidarietà - Ass. Famiglia Murialdo - Auser Campania Napoli ODV ETS - Avis Napoli - Centro per i diritti del cittadino Codici Campania - CNCA - Confraternita di Misericordia - Fratres Provinciale Napoli - Lega per i diritti degli handicappati - Manitese Campania - MoVI Napoli - Progetto Famiglia onlus - Legambiente Campania.

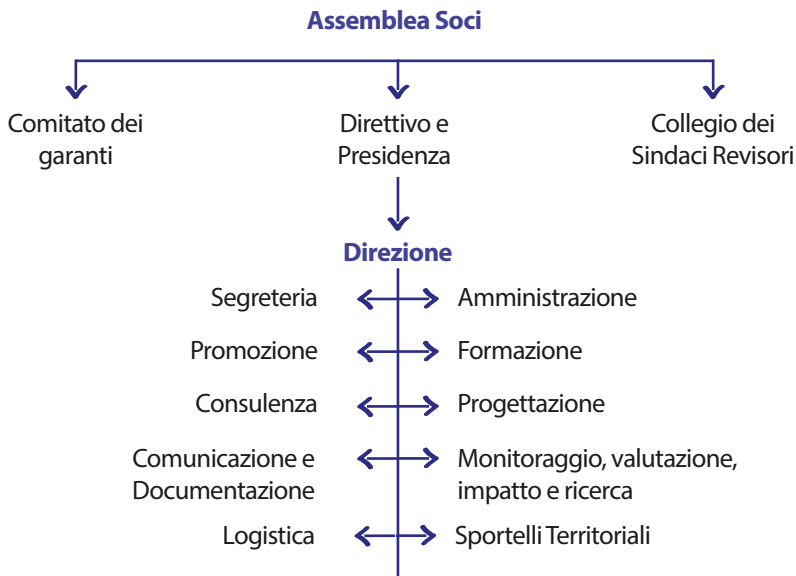
La mission del CSV Napoli, così come indicata dalla normativa di riferimento, è racchiusa in tre anime: promuovere, sostenere e qualificare il volontariato. Il percorso di declinazione della mission, passa attraverso le finalità strategiche intese come le situazioni desiderabili verso cui l'organizzazione è diretta. Le finalità prioritarie che l'Associazione CSV Napoli ha perseguito, guidando il CSV nelle sue linee di sviluppo, possono essere così esplicitate:

- valorizzare in ogni ambito di intervento una programmazione che parta dall'analisi dei bisogni del volontariato locale
  - porsi al servizio della crescita del volontariato e delle sue reti, attraverso l'animazione del territorio e la valorizzazione delle risorse esistenti
  - favorire il protagonismo delle esperienze di impegno volontario e di cittadinanza attiva, sostenendo non solo il volontariato organizzato, ma anche quello informale e di advocacy
  - promuovere il Centro e i suoi servizi, per raggiungere sempre più tutti i potenziali destinatari
  - evolvere la propria forma organizzativa per essere sempre in grado di aggregare, qualificare, sostenere ed indirizzare la molteplicità delle OdV, ma con l'attenzione a non creare una struttura sovradimensionata rispetto al volontariato cui ci si rivolge
  - adottare un sistema di monitoraggio, per misurare efficacia ed efficienza degli interventi
  - adottare strumenti per comunicare e rappresentare all'esterno con chiarezza e trasparenza il Centro e le sue attività
  - rafforzare la propria presenza nei luoghi di dialogo con le istituzioni in un'ottica di sussidiarietà e non di delega
- 



## Organigramma

La struttura duplice del CSV prevede che, accanto alla base sociale o struttura istituzionale, ci sia un apparato tecnico-organizzativo che si occupa della realizzazione delle attività e servizi. Il CSV può essere immaginato come un sistema a “clessidra” in cui avviene un bilanciamento costante tra l’apparato politico che ne orienta le scelte e ne garantisce la mission e l’apparato tecnico che ne sostiene l’operatività.





# Composizione organi sociali

(mandato 2015 - 2018)

## Comitato direttivo

|                |                       |                                 |
|----------------|-----------------------|---------------------------------|
| Presidente     | Nicola Caprio         | (ADA Napoli)                    |
| Vicepresidente | Alfonso Gentile       | (MoVI Napoli)                   |
| Tesoriere      | Raffaele Di Martino   | (Avis Napoli)                   |
| Consigliere    | Gianvincenzo Nicodemo | (ACLI Napoli)                   |
| Consigliere    | Antonio di Spirito    | (Nuova Solidarietà)             |
| Consigliere    | Francesco Buccino     | (Auser Campania Napoli ODV ETS) |
| Consigliere    | Renato Briganti       | (Manitese Campania)             |
| Consigliere    | Antonio F.G. Esposito | (Aido Napoli)                   |
| Consigliere    | Luigi Amore           | (di nomina CoGe)                |

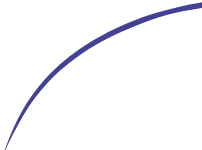
## Altri organismi assembleari:

### Collegio dei garanti

|                         |                    |                  |
|-------------------------|--------------------|------------------|
| Presidente del collegio | Federico Minutillo | (Lega h)         |
| Garante                 | Pasquale Calemme   | (CNCA)           |
| Garante                 | Alessio Curatoli   | (Archi Campania) |

### Collegio dei sindaci revisori

|                         |                    |                        |
|-------------------------|--------------------|------------------------|
| Presidente del collegio | Giuseppe Ambrosio  | (Codici Campania)      |
| Revisore                | Antonio Gallozzi   | (Legambiente Campania) |
| Revisore                | Anna Luisa Moscato | (di nomina CoGe)       |





## **I destinatari dei servizi**

I servizi sono erogati a titolo gratuito. Il Decreto legislativo 3 luglio 2017, n. 117, noto come Codice del Terzo settore, è stato pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 179 del 2 agosto 2017, nel Supplemento Ordinario n. 43. Il provvedimento provvede al riordino e alla revisione organica della disciplina vigente in materia di enti del Terzo settore. In particolare, per quanto riguarda i CSV, dispone che questi erogino servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo per promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti di Terzo settore con particolare riguardo alle Organizzazioni di volontariato.

## **I principi generali e le dimensioni della qualità**

CSV Napoli si ispira nel suo funzionamento interno e nel suo intervento sul territorio ai principi democratici, puntando alla promozione delle organizzazioni di volontariato e dell'azione volontaria, alla collaborazione con le istituzioni pubbliche e le altre espressioni della società civile. Attraverso i suoi servizi CSV Napoli promuove la cittadinanza attiva, la cultura della partecipazione e della solidarietà.

In particolare CSV Napoli nello svolgimento delle attività e servizi, fa propri i seguenti principi:

#### *prossimità*

la vicinanza alle organizzazioni di volontariato che rappresentano i diretti interlocutori del Centro, nello spazio e nel tempo, con attenzione all'ascolto e alla relazione e condividendo valori e linguaggi comuni

#### *coerenza ed equità*

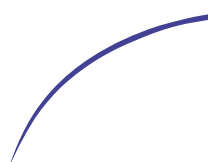
i servizi erogati sono coerenti alla programmazione complessiva del CSV e alle finalità generali; a tutte le organizzazioni è riconosciuta pari dignità, uguali opportunità nell'accesso ai servizi e al sostegno delle iniziative senza carattere di esclusività a favore di una o più organizzazioni

#### *partecipazione*

CSV Napoli valorizza in ogni ambito di intervento una programmazione che parte dall'analisi dei bisogni del volontariato locale e pertanto considera prioritario adottare strumenti di coinvolgimento, consultazione periodica ed informazione sistematica delle organizzazioni presenti nel territorio

#### *accessibilità*

nell'organizzazione delle attività e servizi CSV Napoli si impegna a garantire parità di accesso considerando l'importanza dell'accessibilità nelle sue diverse accezioni: l'accessibilità fisica con l'assenza di barriere architettoniche, l'accessibilità temporale rispetto agli orari di apertura del centro e l'accessibilità virtuale in riferimento ai criteri di accesso alle informazioni tramite internet





### *trasparenza*

nelle comunicazioni e decisioni che abbiano operatività all'esterno, CSV Napoli si esprime in modo chiaro e comprensibile, garantendo la pubblicità della gestione e delle procedure utilizzate

### *tempestività*

CSV Napoli si impegna a rispettare tempi minimi tra la richiesta e una prima risposta, che esaurisca il problema o indichi tempi e modalità di erogazione del relativo servizio

### *qualità e adeguatezza*

CSV Napoli si impegna ad offrire risposte qualificate attraverso i propri operatori che garantiscono professionalità e accoglienza; per ogni richiesta vengono individuati gli strumenti più adeguati e rispondenti alle necessità espresse

## Il sistema degli indicatori

Dalla definizione delle suddette dimensioni/fattori di qualità deriva un sistema di indicatori. Gli indicatori sono elementi che vanno a cogliere le diverse dimensioni di qualità dei servizi realizzati. Gli indicatori svolgono quindi la funzione di semplificare, quantificare, comunicare in modo facilmente percettibile i livelli di qualità raggiunti.

*Prossimità  
Coerenza ed  
equità  
Partecipazione  
Trasparenza*

### **Indicatori di attendibilità/affidabilità**

*Per valutare la congruenza tra la mission del CSV  
e le modalità operative nell'erogazione dei servizi*

*Tempestività  
Qualità  
e Adeguatezza  
Accessibilità*

### **Indicatori di risultato/efficacia/efficienza**

*Per verificare come gli obiettivi individuati in fase  
di programmazione siano rispettati nella fase attuativa,  
nei tempi, nelle modalità, nel livello di prestazioni offerte.*



# Promozione del Volontariato

## Scuola e Volontariato

Il progetto "Scuola e Volontariato" consente di avvicinare le nuove generazioni ai temi della solidarietà sociale intervenendo presso gli istituti scolastici. Obiettivo prioritario è quello di sensibilizzare maggiormente i giovani al tema del volontariato, incentivando la loro disponibilità ad entrare in contatto ed impegnarsi in associazioni che si occupano di disagio attraverso un percorso formativo - esperienziale. Il progetto si realizza, in collaborazione con le associazioni del territorio e gli istituti scolastici di Napoli e Provincia che attraverso una manifestazione di interesse hanno aderito al progetto stesso.

### ■ Tipologia di Servizi

- realizzazione di 4 incontri di formazione/laboratori con classi o gruppi di studenti
- stage presso organizzazioni di volontariato
- realizzazione di eventi con il coinvolgimento delle associazioni e delle scuole
- tutoraggio studenti interessati ad un'esperienza pratica di volontariato

### ■ Destinatari

- studenti
- organizzazioni di volontariato
- istituti scolastici

## ■ Modalità di accesso

Le organizzazioni di volontariato e gli istituti scolastici aderiscono al progetto attraverso una manifestazione di interesse scaricabile dal sito [www.csvnapoli.it](http://www.csvnapoli.it) oppure disponibile presso la sede del CSV. Gli studenti partecipano al progetto tramite adesione espressa all'insegnante individuato dall'istituto come referente di progetto. Le informazioni sui progetti in corso e le modalità di partecipazione possono essere richieste direttamente al responsabile d'area del CSV.

| <b>Dimensioni di qualità</b>   | <b>Indicatori</b>  | <b>Standard CSV</b>   |
|--------------------------------|--|---|
| <i>partecipazione</i>          | <i>numero di organizzazioni di volontariato coinvolte nel progetto</i> | <i>ogni intervento nelle scuole si realizza in partenariato con almeno 2 associazioni</i>     |
| <i>efficacia e adeguatezza</i> | <i>grado di soddisfazione incontri giovani/studenti</i>                | <i>non inferiore all' 80% (rilevazione attraverso questionari e verifica finale)</i>          |
| <i>qualità</i>                 | <i>presenza di tutor e relatori esperti</i>                            | <i>I relatori e i tutor sono individuati sulla base di esperienza pluriennale nel settore</i> |



### **Orientamento: volontariato, SVE, servizio civile**

Il servizio di orientamento è volto a promuovere la cultura dell'impegno volontario, favorendo l'incontro fra le organizzazioni di volontariato e coloro che intendono intraprendere un percorso di volontariato. Diventare volontario significa essere consapevole e responsabile del proprio ruolo di cittadino attivo, testimoniando i valori della solidarietà sociale e dell'impegno globale.

Per le associazioni di volontariato è una opportunità per diffondere e promuovere sempre più le azioni che svolgono al servizio delle persone e della comunità. L'impegno del CSV per la promozione delle varie forme di volontariato giovanile prevede anche un servizio di orientamento sul Servizio Civile Nazionale, sul volontariato internazionale e Servizio Volontario Europeo. Si tratta di esperienze che consentono ai giovani di sperimentarsi in attività qualificanti di solidarietà sociale e allo stesso tempo rappresentano occasioni di crescita personale, un'opportunità di educazione alla cittadinanza attiva, un prezioso strumento per aiutare le fasce più deboli della società contribuendo allo sviluppo sociale.

### **■ Tipologia di Servizi**

- spazio di accoglienza e orientamento per persone che si avvicinano al mondo del volontariato.
- gruppi di incontro degli aspiranti volontari per la conoscenza dei settori di intervento e scambio delle esperienze vissute
- campi residenziali per giovani volontari
- sportelli di orientamento al volontariato (SOV) presso le Università



- informazione e orientamento sulle opportunità del servizio civile volontario e del servizio volontario europeo (procedure per accedere ai bandi, chiarimenti sul tipo di impegno richiesto, servizio di accompagnamento per la scelta del progetto etc.)
- gruppi di approfondimento per la preparazione ad esperienze di volontariato internazionale

### ■ Destinatari

- cittadini
- volontari
- organizzazioni di volontariato

### ■ Modalità di Accesso

Il servizio di orientamento al volontariato è attivo dal lunedì al venerdì durante gli orari di apertura del centro. Si consiglia di fissare un appuntamento con la segreteria per un colloquio con il responsabile d'area. E' possibile inoltre avere informazioni sulla banca-dati delle organizzazioni di volontariato che operano a Napoli e provincia.

| <b>Dimensioni di qualità</b> | <b>Indicatori</b>   | <b>Standard CSV</b>                          |
|------------------------------|---|--|
| <i>accessibilità</i>         | <i>giorni e orari lavorativi settimanali di accesso al servizio</i> | <i>tutti i giorni di apertura del centro</i> |
| <i>tempestività</i>          | <i>tempo massimo per un colloquio di orientamento</i>               | <i>5 gg. lavorativi</i>                      |
| <i>efficacia</i>             | <i>persone avviate in un percorso di volontariato</i>               | <i>80%</i>                                   |



### **Rassegne del volontariato e seminari**

Con l'organizzazione di eventi e rassegne, il CSV offre alle organizzazioni di volontariato un'opportunità per auto-promuoversi e per presentare alla comunità le iniziative che realizzano. Allo stesso tempo si offre un momento di scambio e di riflessione a coloro che vivono un'esperienza associativa e si propone alla cittadinanza un'opportunità di sensibilizzazione ai temi della solidarietà.

I momenti seminariali, hanno invece il duplice obiettivo di promuovere approfondimenti e riflessioni su tematiche di rilevante interesse per il volontariato e promuovere CSV Napoli tra i destinatari diretti e indiretti delle attività che esso svolge.

#### **■ Tipologia di servizi**

- realizzazione di eventi (feste, rassegne del volontariato) con spazi espositivi/esibizioni a cura delle organizzazioni di volontariato
- seminari informativi
- seminari tematici

#### **■ Destinatari**

- organizzazioni di volontariato
- volontari
- istituzioni
- cittadinanza in genere

## ■ Modalità di Accesso

Per ogni evento organizzato dal CSV le modalità di adesione vengono pubblicate attraverso il sito e la newsletter e l'organizzazione proponente è invitata a compilare una scheda di adesione nella quale descrive le attività da realizzare e le esigenze tecniche nonché i materiali richiesti. Ai momenti seminariali si accede tramite scheda di iscrizione, accolta secondo un ordine cronologico fino ad esaurimento disponibilità.

| <b>Dimensioni di qualità</b> | <b>Indicatori</b>   | <b>Standard CSV</b>   |
|------------------------------|---|---|
| <i>accessibilità</i>         | <i>conoscenza da parte delle organizzazioni delle iniziative in programma</i> | <i>i programmi e le modalità di partecipazione vengono pubblicate con largo anticipo attraverso i consueti canali informativi</i> |
| <i>equità</i>                | <i>organizzazioni coinvolte negli eventi</i>                                  | <i>a tutte le organizzazioni di volontariato sono garantite uguali opportunità di partecipazione</i>                              |
| <i>partecipazione</i>        | <i>coinvolgimento enti di terzo settore e istituzioni locali</i>              | <i>co-programmazione degli eventi con tutti gli attori territoriali</i>   |



## Consulenza di base e specialistica

Il supporto consulenziale è volto ad offrire risposte ai molteplici bisogni espressi dalle organizzazioni di volontariato. Emerge difatti l'esigenza di acquisire informazioni per gestire al meglio la propria struttura, per adeguare statuti e regolamenti alla normativa vigente, per colmare le lacune e ricevere accompagnamento per l'iscrizione ai registri. Accanto alla dimensione delle competenze di base delle associazioni a cui dare supporto, si prevede la predisposizione di piani di accompagnamento per le organizzazioni che richiedono interventi complessi e integrati. In tal senso si parla di consulenze specialistiche, come la consulenza legale o la consulenza in fundraising, che rispondono all'obiettivo prioritario di offrire risposte adeguate a problemi quali adempimenti, agevolazioni fiscali, bilancio, etc.

### ■ Tipologia di Servizi

- informazioni sulle diverse tipologie all'interno del terzo settore
- costituzione di una OdV: atto costitutivo e statuto, registrazione atti etc.
- aspetti gestionali di una OdV: tenuta libri e registri etc.
- accompagnamento iscrizione registro regionale del volontariato

### ■ Destinatari

- singoli cittadini o gruppi interessati a costituire nuove organizzazioni di volontariato
- organizzazioni di volontariato

## ■ Modalità di accesso

Il servizio di consulenza è attivo dal lunedì al venerdì durante gli orari di apertura del centro previo appuntamento da concordare con la segreteria. Le modalità di contatto saranno quelle più idonee al caso specifico: e-mail, colloquio telefonico o face-to-face.

| <b>Dimensioni di qualità</b> | <b>Indicatori</b>  | <b>Standard CSV</b>  |
|------------------------------|--|--|
| <i>accessibilità</i>         | <i>giorni e orari lavorativi settimanali di accesso al servizio</i>  | <i>tutti i giorni di apertura del centro</i>                                 |
| <i>tempestività</i>          | <i>tempo che intercorre tra la richiesta e una prima risposta</i>    | <i>5 gg. lavorativi</i>  |
| <i>efficacia</i>             | <i>numero consulenze fornite sul totale richieste</i>                | <i>100%</i>  |
| <i>efficacia</i>             | <i>numero nuove organizzazioni nate grazie al servizio</i>           | <i>è assicurato accompagnamento per tutto l'iter al 100% dei richiedenti</i> |
| <i>qualità</i>               | <i>periodicità della valutazione del gradimento delle consulenze</i> | <i>trimestrale su campione di organizzazioni</i>                             |



### Supporto alla progettazione

La consulenza alla progettazione è orientata a supportare e ad accrescere la cultura progettuale e organizzativa-gestionale delle organizzazioni di volontariato, soprattutto in un momento in cui si moltiplicano le opportunità offerte dai bandi e cresce di conseguenza la richiesta di azioni di accompagnamento, sia per quanto riguarda le modalità di accesso (requisiti, modulistica etc.) che per sviluppare l'idea progettuale in maniera coerente e adeguata. Lo scopo è anche quello di aiutare le organizzazioni a meglio valorizzare le competenze, ruoli ed esperienze che costituiscono il patrimonio dell'organizzazione stessa, a riversarle in un format progettuale senza snaturarle, ma accentuandone il valore. Le organizzazioni vengono guidate nelle diverse fasi del percorso progettuale: dalla lettura dei bisogni all'impostazione delle fasi di realizzazione, dalla stesura del piano economico ai sistemi di monitoraggio e valutazione.

#### ■ Tipologia di servizi

- informazione e consulenza per la definizione di un'idea progetto (elaborazione documento progettuale per accedere a linee di finanziamento e bandi europei, nazionali, regionali, provinciali e delle diverse istituzioni pubbliche e private)
- consulenza e accompagnamento alla partecipazione ai bandi attivati dal CSV
- incontri formativi/informativi sulla progettazione
- supporto alla progettazione per il servizio civile volontario e per il servizio volontariato europeo (iter per accreditamento, elaborazione progetti etc.)
- supporto alla progettazione attraverso l'utilizzo della piattaforma FAD (formazione a distanza) del CSV Napoli

## ■ Destinatari

- organizzazioni di volontariato
- singoli volontari o gruppi

## ■ Modalità di accesso

La consulenza è a cura di una equipe di consulenti. Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì previo appuntamento da concordare con la segreteria.

Le modalità di contatto saranno quelle più idonee al caso specifico:  
e-mail, colloquio telefonico o face-to-face.

| <b>Dimensioni di qualità</b>  | <b>Indicatori</b>   | <b>Standard CSV</b>  |
|-------------------------------|---|--|
| <i>tempestività</i>           | <i>tempo che intercorre tra la richiesta e una prima risposta</i>               | <i>5 gg. lavorativi</i>  |
| <i>efficacia</i>              | <i>numero consulenze fornite sul totale richieste</i>                           | <i>100 %</i>   |
| <i>prossimità</i>             | <i>possibilità di usufruire dei servizi nel luogo di appartenenza</i>           | <i>su richiesta le consulenze vengono effettuate presso le sedi delle organizzazioni richiedenti o presso le sedi degli sportelli territoriali</i> |
| <i>qualità</i>                | <i>diversificazione dell'offerta e livello di gradimento consulenze erogate</i> | <i>diversi livelli di competenze e professionalità degli operatori e valutazione trimestrale su campione del gradimento delle consulenze</i>       |
| <i>coerenza e adeguatezza</i> | <i>adozione di metodi chiari e rispondenti ai bisogni espressi</i>              | <i>piano di accompagnamento alla progettazione individualizzato in base alle esigenze di ciascuna organizzazione</i>                               |



# Servizi Logistici

## Servizi di progettazione grafica, stampa e creazione di siti web

CSV Napoli mette a disposizione delle organizzazioni il servizio di progettazione grafica e stampa di materiale informativo, promozionale o relativo all'immagine coordinata. Il servizio web consiste invece nella realizzazione (progettazione web e creazione) di siti internet o manutenzione/assistenza dei siti già attivati. L'erogazione dei suddetti servizi è regolamentata da apposita modulistica che ne stabilisce i parametri di accesso (budget annuale disponibile, documentazione da allegare alla richiesta etc.).

### ■ Tipologia di Servizi

- servizio di progettazione grafica e stampa materiale informativo e promozionale delle associazioni di volontariato
- assistenza web (creazione e restyling siti web delle associazioni di volontariato, manutenzione siti attivati)

### ■ Destinatari

- organizzazioni di volontariato



## ■ Modalità di accesso

Le modalità di accesso alle tipologie di servizi sopra elencati sono disciplinate da una specifica modulistica di dettaglio, scaricabile dal sito [www.csvnapoli.it](http://www.csvnapoli.it) oppure disponibile presso la sede del CSV. Le richieste vanno presentate compilando un semplice modulo di richiesta. I servizi vengono erogati secondo un ordine cronologico e previa verifica della sussistenza dei requisiti della legge quadro sul volontariato da parte dell'organizzazione richiedente. In ogni caso le richieste presentate, previa verifica e approvazione, saranno sostenute fino all'ammontare del budget annuale previsto.

| <b>Dimensioni di qualità</b> | <b>Indicatori</b>  | <b>Standard CSV</b>  |
|------------------------------|--|--|
| <i>accessibilità</i>         | reperibilità materiali informativi sui servizi disponibili                   | Il regolamento di accesso ai servizi è scaricabile dal sito. Periodicamente viene distribuito materiale informativo specifico sui servizi e l'assistenza logistica |
| <i>tempestività</i>          | tempo che intercorre tra la richiesta e l'avvio dell'erogazione del servizio | 15 gg. lavorativi (servizio progettazione grafica)<br>30 gg. lavorativi (servizi web)  |
| <i>qualità e adeguatezza</i> | <i>modalità per soddisfare le richieste</i>                                  | un operatore dedicato assicura immediata risposta alle esigenze espresse rispetto al servizio richiesto  |

## **Richiesta Patrocinio morale**

Il patrocinio è un riconoscimento morale con il quale il CSV Napoli esprime la propria adesione ad un'iniziativa ritenuta meritevole di apprezzamento per le sue finalità. Il patrocinio viene concesso esclusivamente dal Direttivo del CSV Napoli, dopo una valutazione sull'opportunità o meno di concedere lo stesso. E' un riconoscimento che non comporta alcun obbligo finanziario a carico del CSV. Chi riceve il patrocinio dovrà apporre il logo su tutte le comunicazioni relative alla iniziativa patrocinata, preceduto dalla scritta: "con il patrocinio del CSV Napoli".

### ■ **Tipologia di servizio**

Le iniziative ammesse al patrocinio sono:

- convegni, congressi, seminari
- manifestazioni di particolare interesse per la promozione del volontariato
- concorsi e premi
- pubblicazioni a stampa (libri, manuali, guide, opuscoli) a carattere occasionale ad esclusione di qualsiasi materiale di natura commerciale destinato ad essere distribuito o venduto anche se non direttamente.

### ■ **Destinatari**

- organizzazioni di volontariato

## ■ Modalità di accesso

Per la presentazione della richiesta va compilato e consegnato il modulo, scaricabile dal sito [www.csvnapoli.it](http://www.csvnapoli.it), contenente la descrizione dell'attività e il programma dell'evento per il quale si richiede il patrocinio morale. Nel caso in cui l'istruttoria della pratica si concluda con esito favorevole, il Direttivo concede il patrocinio e ne dà comunicazione al richiedente attraverso il responsabile d'area del CSV.

| <b>Dimensioni di qualità</b> | <b>Indicatori</b>   | <b>Standard CSV</b>  |
|------------------------------|---|--|
| <i>accessibilità</i>         | reperibilità materiali informativi sui servizi                    | Il regolamento di accesso ai servizi è scaricabile dal sito. Periodicamente viene distribuito materiale informativo specifico sui servizi e l'assistenza logistica |
| <i>tempestività</i>          | tempo che intercorre tra la richiesta e l'erogazione del servizio | 20 gg. lavorativi  |
| <i>coerenza ed equità</i>    | modalità per il riconoscimento del patrocinio morale              | Il patrocinio viene concesso senza distinzioni o riserve purchè l'iniziativa sia considerata di particolare interesse per il volontariato                          |



### Assistenza tecnico-logistica

L'obiettivo dell'assistenza logistica è quello di fornire una risposta diretta alle molteplici esigenze più immediate e "materiali" delle associazioni.

I servizi logistici assumono una duplice valenza:

- contribuire concretamente all'ordinaria operatività delle associazioni nei loro bisogni quotidiani
- creare occasioni di incontro, confronto e conoscenza reciproca tra singole associazioni e il CSV

### ■ Tipologia di servizio

- disponibilità sala riunioni (mt. 4,10x7,40 - n°20 sedie) e aula formazione (mt. 6,10x7,40 - n°40 sedie a ribaltina)
- utilizzo fax e fotocopiatrice (max n°150 copie mensili)
- postazione Pc e internet
- plastificazione e rilegatura
- prestito in comodato gratuito e temporaneo dei beni di proprietà del CSV (videoproiettore, fotocamera digitale, videocamera digitale, lavagna luminosa, lavagna a fogli mobili, pc portatile, impianto audio, telo per proiezione etc.)
- servizio allestimento eventi (disponibilità di gazebo, pedane, service audio etc.)
- procedura a sportello per il servizio trasporto (pullman 9 e 54 posti)
- ludobus (prestito di un camper attrezzato)

### ■ Destinatari

- organizzazioni di volontariato

## ■ Modalità di accesso

Le modalità di accesso alle tipologie di servizi sopra elencati sono disciplinate da una specifica modulistica di dettaglio, scaricabile dal sito [www.csvnapoli.it](http://www.csvnapoli.it) oppure disponibile presso la sede del CSV. Le richieste vanno presentate compilando un semplice modulo di richiesta. I servizi vengono erogati secondo un ordine cronologico e previa verifica della sussistenza dei requisiti della legge quadro sul volontariato da parte dell'organizzazione richiedente.

| <b>Dimensioni di qualità</b> | <b>Indicatori</b>  | <b>Standard CSV</b>  |
|------------------------------|--|--|
| <i>accessibilità</i>         | reperibilità materiali informativi sui servizi disponibili             | Il regolamento di accesso ai servizi è scaricabile dal sito. Periodicamente viene distribuito materiale informativo specifico sui servizi e l'assistenza logistica |
| <i>accessibilità</i>         | spazi privi di barriere architettoniche                                | 100%   |
| <i>tempestività</i>          | tempo che intercorre tra la richiesta e una prima risposta             | 5 gg. lavorativi   |
| <i>qualità e adeguatezza</i> | modalità per soddisfare le richieste                                   | un operatore dedicato assicura immediata risposta alle esigenze espresse rispetto al servizio richiesto  |
| <i>efficienza</i>            | attrezzature e strumentazioni funzionanti e periodicamente revisionate | 100% salvo tempi di ripristino guasti  |



Formazione

# FORMAZIONE

## Formazione di base

La formazione di base è incentrata su tematiche comuni a tutte le associazioni di volontariato a prescindere dal loro specifico ambito di attività. Mira a fornire cognizioni e competenze rispetto a 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) organizzativo-gestionale (dinamiche di gruppo, risorse umane, gestione positiva del conflitto) onoscenze informatiche, apprendimento di tecniche e metodologie (lavorare in rete, la comunicazione efficace). Annualmente viene elaborato il piano formativo basato sull'analisi dei fabbisogni formativi espressi dalle stesse organizzazioni di volontariato.

### ■ Tipologia di Servizi

- corsi di formazione
- percorsi formativi tematici e seminari
- percorsi formativi territoriali

### ■ Destinatari

- organizzazioni di volontariato
- volontari
- aspiranti volontari

## ■ Modalità di accesso

Il calendario dei corsi di formazione viene divulgato periodicamente attraverso i consueti canali informativi in modo da consentire la scelta del percorso formativo più adeguato alle proprie esigenze. I materiali e le schede di iscrizione sono scaricabili dal sito [www.csvnapoli.it](http://www.csvnapoli.it) oppure disponibili presso la sede del CSV. Per ogni informazione è possibile contattare direttamente il responsabile d'area nei giorni di apertura del Centro.

| <b>Dimensioni di qualità</b> | <b>Indicatori</b>  | <b>Standard CSV</b>   |
|------------------------------|--|---|
| <i>accessibilità</i>         | aule formative prive di barriere architettoniche                   | 100%  |
| <i>accessibilità</i>         | disponibilità di informazioni dettagliate sulle attività formative | predisposizione di un piano formativo pubblicizzato attraverso i consueti canali informativi del CSV  |
| <i>coerenza</i>              | completezza proposta formativa rispetto ai bisogni                 | analisi dei bisogni formativi del volontariato locale sulla base di rilevazioni periodiche.           |
| <i>qualità e adeguatezza</i> | adozione di sistemi di monitoraggio e valutazione                  | somministrazione di questionari di ingresso e di gradimento, verifiche finali individuali e di gruppo |
| <i>qualità</i>               | competenza e professionalità docenti                               | docenti con esperienza pluriennale nella materia specifica della formazione                           |



### **Formazione specifica e FAD (formazione a distanza)**

La formazione specifica risponde più direttamente alle esigenze di qualificare e specializzare le competenze delle organizzazioni rispetto a specifici ambiti di intervento. In quest'ottica il CSV offre percorsi formativi mirati in grado di accrescere le conoscenze dei volontari, al fine di qualificarne l'operato ed agevolare il percorso di crescita dell'organizzazione stessa. Le tematiche riguardano sia specifici settori di intervento (minori, anziani, disabilità, socio-sanitario, ambiente etc.) che percorsi formativi avanzati (progettazione sociale, monitoraggio e valutazione, bilancio sociale etc.). Nella formazione specifica rientrano anche i percorsi formativi e di aggiornamento rivolti agli operatori e agli organismi dirigenti del CSV al fine di potenziarne le competenze e conoscenze necessarie allo svolgimento del proprio ruolo. Ad integrazione della formazione tradizionale, la piattaforma e-learning (per la formazione a distanza) sarà un valido strumento per rendere flessibile e accessibile il processo didattico.

#### ■ **Tipologia di Servizi**

- corsi di formazione per area tematica
- corsi di formazione avanzati per volontari e quadri dirigenti delle organizzazioni di volontariato
- formazione dei formatori (i vari modelli formativi, scambio di esperienze formative, confronto su metodologie e strumenti di lavoro)

#### ■ **Destinatari**

- organizzazioni di volontariato
- volontari
- aspiranti volontari



## ■ Modalità di accesso

Il calendario dei corsi di formazione viene divulgato periodicamente attraverso i consueti canali informativi in modo da consentire la scelta del percorso formativo più adeguato alle proprie esigenze. I materiali e le schede di iscrizione sono scaricabili dal sito [www.csvnapoli.it](http://www.csvnapoli.it) oppure disponibili presso la sede del CSV. Per ogni informazione è possibile contattare direttamente il responsabile d'area nei giorni di apertura del Centro.

| <b>Dimensioni di qualità</b> | <b>Indicatori</b>  | <b>Standard CSV</b>   |
|------------------------------|--|---|
| <i>accessibilità</i>         | aule formative prive di barriere architettoniche                   | 100%  |
| <i>accessibilità</i>         | disponibilità di informazioni dettagliate sulle attività formative | predisposizione di un piano formativo pubblicizzato attraverso i consueti canali informativi del CSV  |
| <i>coerenza</i>              | completezza proposta formativa rispetto ai bisogni                 | analisi dei bisogni formativi del volontariato locale sulla base di rilevazioni periodiche            |
| <i>qualità e adeguatezza</i> | adozione di sistemi di monitoraggio e valutazione                  | somministrazione di questionari di ingresso e di gradimento, verifiche finali individuali e di gruppo |
| <i>qualità</i>               | competenza e professionalità docenti                               | docenti con esperienza pluriennale nella materia specifica della formazione                           |



## COMUNICAZIONE DOCUMENTAZIONE-RICERCA

### Servizio di documentazione e ricerca

Il Centro di documentazione del CSV Napoli oltre ad essere luogo di raccolta di libri o riviste, è sempre più un luogo in cui si organizzano le notizie su qualsiasi supporto esse siano (cartaceo, DVD, CD-Rom, risorse elettroniche, ecc.) per la soddisfazione dei bisogni informativi degli utenti e per il supporto alle aree di intervento del Centro stesso. Il patrimonio bibliografico comprende principalmente i manuali e i documenti inerenti il mondo del volontariato e suddivisi in sezioni tematiche (politiche sociali, comunicazione, formazione, minori, intercultura, anziani etc.). Ad arricchire il materiale documentale disponibile, i dati delle ricerche effettuate, in particolare quelli quantitativi e qualitativi relativi alle organizzazioni di volontariato della provincia di Napoli che rappresentano una mappatura reale del tessuto associativo.

#### ■ Tipologia di Servizi

- consultazione e prestito libri, riviste, materiali digitali
- consultazione banche-dati (normativa, associazioni etc.)
- acquisizione dati sul mondo del volontariato locale

#### ■ Destinatari

- volontari
- organizzazioni di volontariato e di terzo settore
- studenti
- cittadini

## ■ Modalità di accesso

Il servizio di documentazione è attivo dal lunedì al venerdì durante gli orari di apertura del centro. E' possibile consultare testi, riviste o materiali multimediali presso la sala biblioteca del Centro, usufruendo anche del servizio fotocopie (vedi anche assistenza logistica) oppure chiederli in prestito compilando apposito modulo che ne stabilisce modalità e tempi di restituzione. I testi disponibili sono elencati nell'area biblioteca del sito [www.csvnapoli.it](http://www.csvnapoli.it)

| <b>Dimensioni di qualità</b> | <b>Indicatori</b>  | <b>Standard CSV</b>                   |
|------------------------------|--|---------------------------------------|
| <i>accessibilità</i>         | giorni e orari lavorativi settimanali di accesso al servizio | tutti i giorni di apertura del centro |
| <i>qualità e adeguatezza</i> | acquisto nuovi testi e aggiornamento materiali documentali   | settimanale                           |



### Servizi di informazione

I servizi offerti dal CSV Napoli sono volti a garantire alle organizzazioni un'alta circolarità e accessibilità di ogni forma di informazione utile e ad offrire l'opportunità di mettere in rete esperienze, strumenti e metodologie. Il sito web del CSV, e la newsletter settimanale, sono gli strumenti più immediati di comunicazione. Il sito è strutturato in modo da essere facilmente navigabile dal visitatore. Le molteplici rubriche attivate consentono di informare sui servizi e sulle iniziative in corso; accedere alle aree dinamiche per scaricare documentazione utile e modulistica; promuovere la visibilità e diffusione delle iniziative delle associazioni verso la comunità territoriale.

La rivista del CSV si connota invece come un'opportunità di riflessione e approfondimento culturale di temi di particolare interesse per il volontariato. Ulteriori servizi di informazione continua sono quelli della rassegna stampa con le notizie dalle principali testate nazionali, locali e di settore, e il servizio SMS alert che consente la ricezione sul proprio telefono mobile delle ultime notizie dal CSV.

#### ■ Tipologia di Servizi

- aggiornamenti e notizie attraverso il sito [www.csvnapoli.it](http://www.csvnapoli.it)
- newsletter settimanale
- rassegna stampa
- rivista del CSV Napoli "Comunicare il sociale"
- SMS alert (invio sms sulle iniziative del CSV)
- pagina facebook del CSV
- profilo twitter del CSV

## ■ Destinatari

- volontari
- organizzazioni di volontariato e terzo settore
- istituzioni
- cittadinanza in genere

## ■ Modalità di accesso

Lo spazio virtuale di snodo dei servizi di informazione è il sito [www.csvnapoli.it](http://www.csvnapoli.it), attraverso il quale è possibile acquisire direttamente notizie con la ricerca attiva, iscriversi alla newsletter e al servizio di SMS alert, consultare e scaricare la rassegna stampa e l'ultimo numero della rivista. Per ogni informazione in merito ai servizi è possibile contattare direttamente il responsabile d'area.

| <b>Dimensioni di qualità</b> | <b>Indicatori</b>  | <b>Standard CSV</b> |
|------------------------------|--|---------------------|
| <i>accessibilità</i>         | <i>reperibilità materiali<br/>informativi dal sito</i>       | <i>100%</i>         |
| <i>tempestività</i>          | <i>periodicità aggiornamento<br/>sito e invio newsletter</i> | <i>settimanale</i>  |



### **Servizi di comunicazione**

CSV Napoli offre alle organizzazioni di volontariato spazi di promozione e visibilità con l'accesso a diverse tipologie di servizi di comunicazione. Attraverso il sito del CSV Napoli è possibile pubblicizzare iniziative e attività realizzate dalle organizzazioni. Il servizio di ufficio stampa prevede sia l'elaborazione che la diffusione di comunicati stampa. Mentre un servizio aggiuntivo è quello della disponibilità di spazi su testate giornalistiche acquisiti dal CSV Napoli.

#### ■ **Tipologia di Servizi**

- pubblicazione notizie delle organizzazioni di volontariato sul sito [www.csvnapoli.it](http://www.csvnapoli.it)
- servizio di ufficio stampa per eventi di particolare rilievo delle organizzazioni di volontariato
- spazi su testate giornalistiche per promuovere iniziative di particolare rilievo delle organizzazioni di volontariato
- aggiornamenti e notizie attraverso il sito [www.comunicareilsociale.com](http://www.comunicareilsociale.com)
- aggiornamenti pagina sociale [corrieredelmezzogiorno.it](http://corrieredelmezzogiorno.it)

#### ■ **Destinatari**

- organizzazioni di volontariato

## ■ Modalità di accesso

L'invio di materiali da pubblicizzare attraverso il sito [www.csvnapoli.it](http://www.csvnapoli.it) avviene tramite invio al responsabile d'area di una e-mail contenente tutti i dettagli dell'iniziativa. Ai servizi di ufficio stampa e spazi su testate giornalistiche si accede compilando il modulo scaricabile dal sito o disponibile presso la sede del CSV. La disponibilità di tali servizi è in numero limitato per cui la valutazione e selezione della fruibilità del servizio sarà a discrezione del CSV in base alla valenza dell'iniziativa da promuovere.

| <b>Dimensioni di qualità</b> | <b>Indicatori</b>   | <b>Standard CSV</b>  |
|------------------------------|---|--|
| <i>accessibilità</i>         | <i>tempo che intercorre tra la richiesta e l'avvio dell'erogazione del servizio</i> | <i>5 gg. lavorativi (pubblicazione news sul sito)<br/><br/>8 gg. lavorativi (servizio ufficio stampa). In questo caso la richiesta va presentata almeno 20gg antecedenti all'evento che si intende pubblicizzare</i> |
| <i>qualità e adeguatezza</i> | <i>diversificazione degli strumenti utilizzati e competenza collaboratori</i>       | <i>gli strumenti attivati sono diversificati in modo da rispondere in maniera adeguata alle esigenze delle organizzazioni richiedenti. I servizi sono a cura di giornalisti professionisti</i>                       |



### **Publicazioni e materiali informativi**

Le pubblicazioni e guide del CSV rappresentano strumenti utili alle organizzazioni sia per conoscere in maniera chiara e sintetica gli aspetti principali relativi ad alcuni temi di particolare interesse che per avere a disposizione utili vademecum o guide operative per e problematiche che più frequentemente ci si ritrova a fronteggiare nell'operatività. Le pubblicazioni potranno raccogliere inoltre i "prodotti" delle aree consulenza e formazione. La realizzazione del materiale informativo di CSV Napoli è invece finalizzata alla pubblicizzazione e promozione del Centro e dei suoi servizi.

#### **■ Tipologia di Servizi**

- diffusione e invio di pubblicazioni su varie tematiche di interesse per il volontariato
- divulgazione e distribuzione di materiale, informativo, promozionale e gadget

#### **■ Destinatari**

- volontari
- organizzazioni di volontariato e di terzo settore
- istituzioni
- cittadinanza in genere



## ■ Modalità di accesso

I materiali informativi e le pubblicazioni sono disponibili presso la sede del CSV.

| <b>Dimensioni di qualità</b>     | <b>Indicatori</b>  | <b>Standard CSV</b>  |
|----------------------------------|--|--|
| <i>accessibilità</i>             | reperibilità materiali informativi dal sito                            | 100%   |
| <i>qualità e<br/>adeguatezza</i> | diversificazione degli strumenti utilizzati e competenza collaboratori | gli strumenti attivati sono diversificati in modo da rispondere in maniera adeguata alle esigenze delle organizzazioni richiedenti |



## AVVISI PUBBLICI E OPPORTUNITA'

Gli avvisi promossi dal CSV rientrano nelle azioni volte a favorire il protagonismo del volontariato, valorizzando le esperienze esistenti e favorendo la crescita delle organizzazioni impegnate nei territori. Si tratta di un servizio di sostegno alla progettazione autonoma delle organizzazioni secondo la propria mission e i bisogni della comunità locale. Significativo valore aggiunto delle modalità utilizzate è un rapporto costante e diretto tra CSV e organizzazione proponente che permette un accompagnamento costante nell'avvio e gestione del progetto. Le proposte progettuali possono essere presentate in rete anche con soggetti del terzo settore e/o enti pubblici.

### ■ Tipologia di Servizi

- supporto alla progettazione (vedi scheda supporto alla progettazione)
- tutoraggio e accompagnamento nella realizzazione delle azioni progettuali (consulenze e rendicontazione)
- monitoraggio dei progetti approvati e valutazione finale

### ■ Destinatari

- organizzazioni di volontariato

## ■ Modalità di accesso

Le modalità di accesso sono dettagliatamente disciplinate da un avviso pubblico con l'indicazione dei criteri di ammissibilità e di valutazione, tempi e modulistica. La divulgazione dell'avviso avviene attraverso i consueti canali informativi e in modo da garantirne la conoscenza da parte di tutti i soggetti interessati.

| <b>Dimensioni di qualità</b>  | <b>Indicatori</b>   | <b>Standard CSV</b>   |
|-------------------------------|---|---|
| <i>coerenza e adeguatezza</i> | <i>adozione di strumenti di programmazione partecipata per raccogliere proposte e suggerimenti delle associazioni</i> | <i>realizzazione di focus group antecedenti la pubblicazione degli avvisi</i>                       |
| <i>accessibilità</i>          | <i>reperibilità documentazione sul sito</i>   | 100%  |
| <i>qualità e adeguatezza</i>  | <i>diversificazione strumenti a supporto della progettazione sociale</i>  | <i>lo staff offre accompagnamento sia in fase progettuale che di gestione dei progetti attivati</i> |



## Sedi e orari di apertura al pubblico

### ■ Sede centrale CSV Napoli:

Centro direzionale Is. E1 primo piano int. 2  
80143 Napoli - tel 081 5628474 / fax 081 5628570 - [info@csvnapoli.it](mailto:info@csvnapoli.it)

**lunedì**

h. 14.00 - 18.00

**dal martedì al venerdì**

h. 09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00

### ■ Sportello Area Nord

c/o Biblioteca Comunale di Caivano (Na), Piazza Cesare Battisti  
tel. 0818340004 - fax. 0818340001 - cell. 3346054008  
[sportelloareanord@csvnapoli.it](mailto:sportelloareanord@csvnapoli.it)

**giovedì** dalle 8.30 alle 13.30 – dalle 15.00 alle 18.00

### ■ Sportello Area Vesuviana

c/o Comune di Somma Vesuviana (Na), Piazza Vittorio Emanuele III  
tel. 0818939169 - cell. 3343970670  
[sportelloareavesuviana@csvnapoli.it](mailto:sportelloareavesuviana@csvnapoli.it)

**mercoledì** dalle 9.00 alle 13.00

### ■ Sportello Costiera

c/o Palazzo Comunale di Piano di Sorrento (Na), Piazza Cota  
tel. 0815344411 int.44 - cell. 3270399184  
[sportellocostiera@csvnapoli.it](mailto:sportellocostiera@csvnapoli.it)

**giovedì** dalle 9.00 alle 13.00 - dalle 14.00 alle 18.00

# Referenti

## **Direzione**

Giovanna De Rosa  
*direttore@csvnnapoli.it*

## **Segreteria**

Florinda Pellecchia  
*segreteria@csvnnapoli.it*

## **Logistica**

Sara Cozzolino  
*logistica@csvnnapoli.it*

## **Consulenza**

Maurizio Grosso  
*consulenza@csvnnapoli.it*

## **Formazione**

Serenella Alois  
*formazione@csvnnapoli.it*

## **Comunicazione e Documentazione**

Valeria Rega  
*documentazione@csvnnapoli.it*

Francesco Gravetti,  
Walter Medolla  
*comunicazione@csvnnapoli.it*

Giuseppina Vitale  
*grafica@csvnnapoli.it*

## **Promozione**

Eleni Katsarou  
*promozione@csvnnapoli.it*

## **Progettazione**

Gabriele Gesso  
*progettazione@csvnnapoli.it*  
Maria Michela Acampora  
*serviziocivile@csvnnapoli.it*

## **Amministrazione**

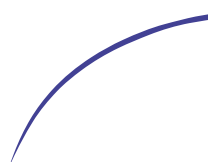
Giusy Giampaglia  
*amministrazione@csvnnapoli.it*

## **Monitoraggio, valutazione, impatto e ricerca**

*monitoraggio@csvnnapoli.it*

## **Amministrazione Bandi**

Diego Simonelli  
*bandi@csvnnapoli.it*





## L'informazione ai destinatari dei servizi

CSV Napoli si impegna a fornire una continua e completa informazione alle organizzazioni di volontariato circa:

- le caratteristiche e la struttura del CSV
- le caratteristiche dei servizi erogati
- le modalità di accesso ed erogazione dei servizi
- le opportunità per il volontariato

Le organizzazioni di volontariato ricevono informazioni attraverso modalità diverse, in particolare:

- consegna della "Carta dei Servizi", brochure e materiali informativi
- comunicazione diretta alle organizzazioni attraverso posta elettronica, soprattutto sulle attività ed iniziative per le quali è necessario che tutte le OdV siano messe a conoscenza con la massima tempestività
- comunicazione tramite servizio Sms alert e trasmissioni radiofoniche
- pubblicazione, in collaborazione con i mass media locali, di comunicati stampa relativi ad iniziative specifiche
- news tramite il sito [www.csvnapoli.it](http://www.csvnapoli.it)
- comunicazione tramite newsletter
- comunicazione tramite la rivista "Comunicare il sociale"

# Regolamento di tutela

## **Art. 1**

Le Organizzazioni di volontariato e/o i singoli volontari possono presentare osservazioni e segnalazioni, per atti, comportamenti, esigenze, disservizi che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di servizi erogati dall'Associazione CSV Napoli, di seguito detta CSV Napoli.

## **Art. 2**

La segnalazione può essere presentata in forma scritta, utilizzando l'apposito modulo, da inviare a mezzo posta, fax o e-mail al Direttore del CSV. I suggerimenti, eventuali segnalazioni e reclami inoltrate con altre modalità (ad esempio nel corso di un colloquio con gli operatori del CSV) o in forma anonima saranno inoltrate per iscritto al Direttore del CSV.

## **Art. 3**

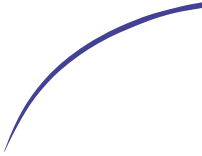
Le segnalazioni devono essere presentate, secondo le modalità indicate all'art. 2, entro 15 giorni da quando l'interessato ha avuto conoscenza del fatto contestato.

## **Art. 4**

La Direzione provvede a dare risposta immediata alle segnalazioni che si presentano di rapida risoluzione. Negli altri casi avvia una verifica interna e trasmette con immediatezza il reclamo al responsabile di Area interessato affinché questi possa valutare la segnalazione pervenuta e possa adottare le eventuali misure necessarie per evitare la persistenza del disservizio lamentato. Il responsabile di Area, entro dieci giorni, deve fornire alla Direzione le informazioni necessarie per comunicare una risposta appropriata. L'OdV e/o il volontario segnalante sono informati sull'esito dell'accertamento effettuato entro trenta giorni dalla data di presentazione della segnalazione. Le segnalazioni, che non trovano immediata soluzione, sono trasmesse dalla Direzione al Comitato Direttivo del CSV Napoli, entro trenta giorni dal ricevimento.

## **Art. 5**

Alla Direzione sono attribuite le seguenti funzioni:

- a) ricevere osservazioni e segnalazioni presentati dai soggetti di cui all'art. 1;
  - b) predisporre l'attività istruttoria e provvedere a dare tempestiva risposta all'utente per le segnalazioni di più agevole soluzione;
  - c) curare l'istruttoria e fornire il necessario parere per la definizione dei casi di evidente complessità, seguendo le procedure indicate all'art. 4;
  - d) omire alle OdV e ai volontari tutte le informazioni e quanto necessario per garantire la tutela dei diritti ad essi riconosciuti dalla vigente normativa;
  - e) predisporre la lettera di risposta alle OdV e ai volontari.
- 



**Art. 6**

Tutti i reclami saranno trattati con la massima attenzione e discrezione, in conformità al D. Lgs. 196/2003 sulla tutela della privacy.

**Art. 7**

I reclami ed i suggerimenti che riceviamo dai destinatari dei nostri servizi sono per noi fondamentali. Questi infatti rappresentano un ottimo strumento di dialogo con i nostri interlocutori principali e ci consentono di avere dei validi indicatori della percezione della qualità del nostro lavoro.

In particolare essi sono un ottimo strumento che ci aiuta ad individuare i nostri punti di debolezza e gli spazi di miglioramento, così da poter intervenire tempestivamente per correggere ed ottimizzare le nostre attività in un processo di costante perfezionamento del servizio offerto. I suggerimenti, le richieste di informazioni, eventuali segnalazioni e reclami per i quali esiste un apposito modulo, possono essere inoltrati con le seguenti modalità:

- lettera: Direttore del CSV Napoli, CD Is E1 1° piano int. 2 - 80143 Napoli
- fax 081 5628570
- posta elettronica [direttore@csvnapoli.it](mailto:direttore@csvnapoli.it)

In tutti i casi i soggetti che inoltrano delle segnalazioni devono indicare le generalità, i recapiti e una esposizione chiara dell'oggetto della segnalazione.



## MODULO PER SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI

Nome \_\_\_\_\_

Cognome \_\_\_\_\_

tel. \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

Associazione o Ente di Appartenenza

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Oggetto della segnalazione:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Il CSV opererà una verifica riguardo la situazione segnalata e dove se ne ravvisassero le esigenze adotterà i provvedimenti opportuni. Il modulo, una volta compilato va recapitato secondo una delle seguenti modalità:

- posta ordinaria all'indirizzo del CSV
- fax al n° 081.5628570
- posta elettronica all'indirizzo [direttore@csvnapoli.it](mailto:direttore@csvnapoli.it)

Si informa che, ai sensi del D. Lgs. 196/2003, i dati personali verranno trattati esclusivamente all'interno del CSV. Il trattamento avverrà utilizzando supporti cartacei ed informatici idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza. Titolare del trattamento è il CSV di Napoli – responsabile del trattamento è il Direttore del CSV che risponderà ad ogni richiesta formulata ai sensi dell'art. 7 del D. Lgs. 196/2003.

Luogo e data

Firma

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



Centro Direzionale Isola E/1  
piano 1° int. 2/3 - 80143 Napoli  
tel 0815628474 - fax 0815628570  
info@csvnapoli.it - [www.csvnapoli.it](http://www.csvnapoli.it)

dal lunedì al venerdì  
h. | 9.00 - 13.00  
14.00 - 18.00

