



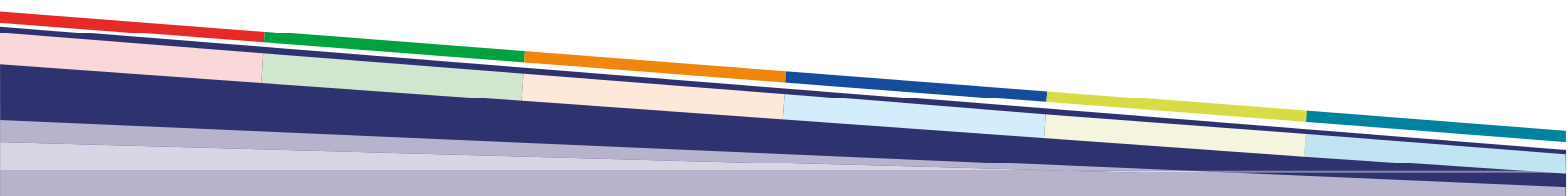
# Carta dei Servizi

2020



## Premessa

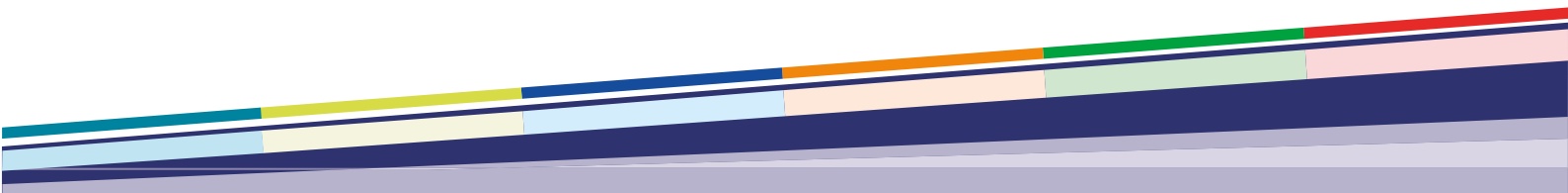
Con la Carta dei Servizi, CSV Napoli intende proporre ai propri destinatari uno strumento chiaro e di facile consultazione per conoscere le attività e i servizi che il Centro offre, nonché le modalità per accedervi. Nelle pagine che seguono sono descritte azioni e iniziative che il Centro svilupperà nell'anno 2020 nell'ambito della sua funzione di Centro di Servizio della Città metropolitana di Napoli e tenendo conto del costante adeguamento alla nuova normativa, ai mutamenti del volontariato e del contesto socio-economico del territorio. Già dal 2018, infatti, sono stati avviati processi di cambiamento sull'assetto organizzativo, statutario e gestionale del CSV Napoli, questo per rispondere alle prescrizioni del nuovo Codice del Terzo settore che, entrato in vigore in data 3 agosto 2017 (D.Lgs n. 117 del 3.7.2017), ha dettato una nuova disciplina per tutto il mondo del Terzo settore nonché per i Centri di Servizio, e per garantire l'estensione dei servizi a tutti i volontari degli enti del Terzo settore della Città metropolitana di Napoli.



## Chi siamo

CSV Napoli è un'associazione del Terzo settore, costituita nel maggio 2004 e composta da organizzazioni di volontariato e da altri ETS.

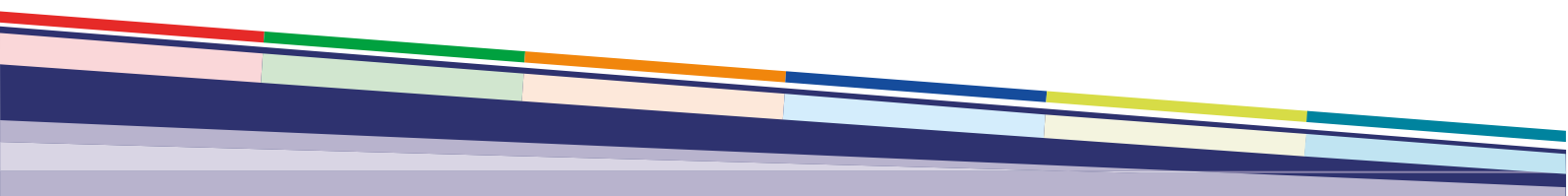
L'Associazione CSV Napoli nasce da un percorso che ha coinvolto diverse organizzazioni che, mettendo in comune impegno e risorse, hanno contribuito alla nascita di una struttura di servizio al volontariato per la provincia di Napoli. La vita dell'Associazione è regolata da proprio statuto e regolamento. I suoi organi sociali sono: assemblea dei soci, comitato direttivo, presidente, comitato dei garanti, collegio dei sindaci revisori. I Centri di servizio per il volontariato nascono per essere al servizio delle organizzazioni di volontariato (ODV) e, allo stesso tempo, sono da queste gestiti, secondo il principio di autonomia affermato dalla Legge quadro sul volontariato n. 266/1991 (oggi abrogata). In base al Codice del Terzo settore (D. Lgs. 117/17), emanato in seguito alla riforma del 2016 (L. 106), i Centri hanno il compito di organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo per promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari in tutti gli enti del Terzo settore.



## CSV Napoli e la sua Mission

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 il volontariato in ogni sua forma
- 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 i volontari degli ETS
- 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 nell'ottica della responsabilità sociale condivisa

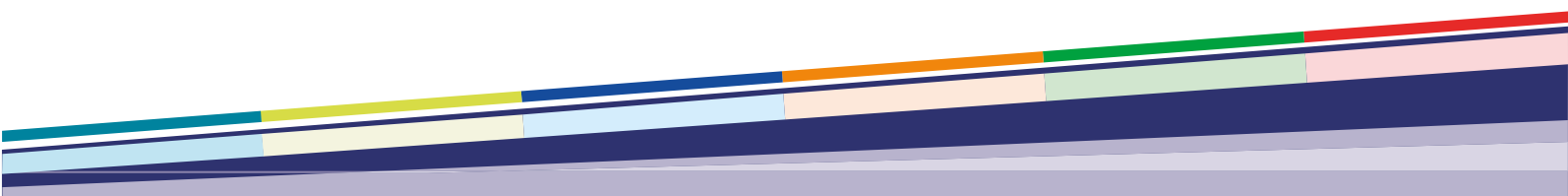


# Base sociale e governance del CSV Napoli

La base sociale del CSV Napoli è composta da n. 17 soci diretti e da n. 187 soci indiretti

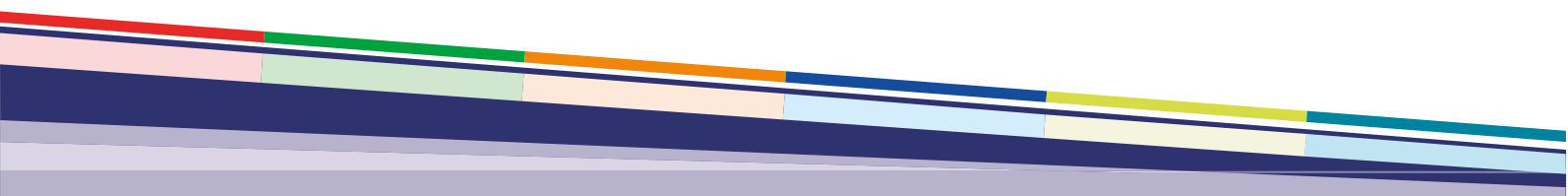
## **Soci diretti:**

- 1) Acli Sede Provinciale Di Napoli (APS) ente di II livello
- 2) AIDO Provinciale Napoli (ODV) ente di II livello
- 3) Arci Campania (APS) ente di II livello
- 4) Associazione per i diritti degli anziani (A.D.A.) (ODV)
- 5) Associazione Famiglia Murialdo (ODV)
- 6) Auser Campania Napoli ODV ETS (ODV) ente di II livello
- 7) Avis Comunale Napoli (ODV)
- 8) Centro Per I Diritti Del Cittadino - Codici Campania (ODV)
- 9) Federazione Campana Comunità di Accoglienza CNCA CAMPANO ente di II livello
- 10) Confederazione Nazionale Delle Misericordie D'Italia (ODV) ente di II livello
- 11) Consociazione Nazionale Donatori Sangue Fratres - Campania (ODV) ente di II livello
- 12) Lega Per I Diritti Degli Handicappati - Onlus (ODV)
- 13) Legambiente (APS) ente di II livello
- 14) Mani Tese Campania Onlus (ODV)
- 15) MO.V.I. Federazione provinciale di Napoli ente di II livello
- 16) Nuova Solidarietà Antea (ODV) ente di II livello
- 17) Associazione Progetto Famiglia (ONLUS ex D.Lgs. 460/97)



### Soci indiretti:

- n. 43 afferenti ad Acli Sede Provinciale Di Napoli (APS)
- n. 3 afferenti ad AIDO Provinciale Napoli (ODV)
- n. 18 afferenti ad Arci Campania (APS)
- n. 18 afferenti ad Auser Campania Napoli ODV ETS (ODV)
- n. 13 afferenti a Federazione Campana Comunità di Accoglienza CNCA CAMPANO
- n. 13 afferenti a Confederazione Nazionale Delle Misericordie D'Italia (ODV)
- n. 8 afferenti a Consociazione Nazionale Donatori Sangue Fratres - Campania (ODV)
- n. 21 afferenti a Legambiente (APS)
- n. 34 afferenti a MO.V.I. Federazione provinciale di Napoli (ODV)
- n. 16 afferenti a Nuova Solidarietà Anteias (ODV)



## I Servizi

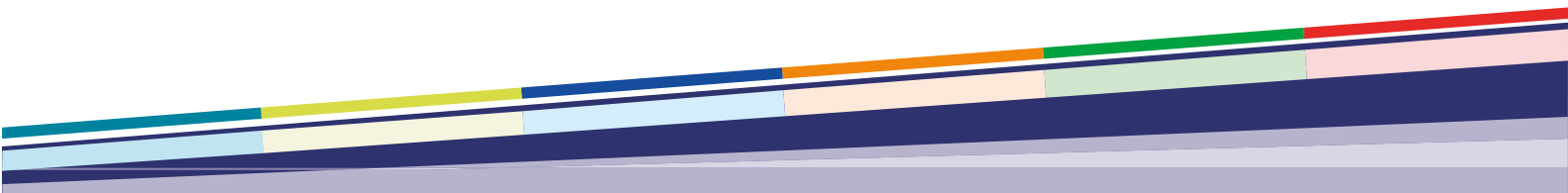
Il Codice del Terzo settore (art. 63) elenca i servizi che i CSV devono erogare, sostanzialmente gli stessi previsti dalla legge 266 (abrogata in seguito alla riforma). Essi sono articolati nelle 6 aree di intervento: promozione, orientamento e animazione territoriale; formazione; consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento; informazione e comunicazione; ricerca e documentazione; supporto tecnico-logistico.

## A chi si rivolgono

CSV Napoli eroga i propri servizi agli enti del Terzo settore iscritti ai registri regionali, all'anagrafe delle Onlus e al ROA (il Registro delle Organizzazioni di volontariato Accreditate) istituito dal CSV Napoli, che abbiano volontari e sede legale nell'area metropolitana di Napoli. Possono quindi beneficiare dei servizi:

- le organizzazioni di volontariato;
- le associazioni di promozione sociale;
- le cooperative sociali;
- le organizzazioni non lucrative di utilità sociale;
- gli aspiranti volontari che intendono intraprendere attività di volontariato.

Alcuni servizi offerti da CSV Napoli sono fruibili anche da enti pubblici, da organizzazioni non profit e dai singoli cittadini.



## Principi di erogazione

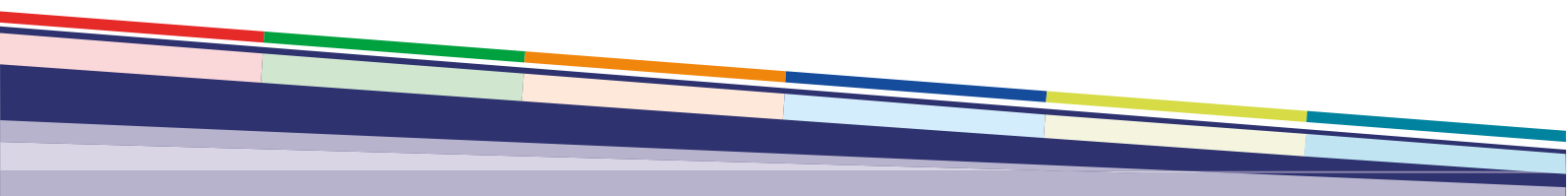
CSV Napoli nell'organizzazione, gestione ed erogazione di servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo finalizzati a promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari negli enti del Terzo settore si ispira ai seguenti principi:

### Principio di qualità

Il CSV Napoli eroga i propri servizi in modo da assicurare la migliore qualità possibile, tenendo conto delle risorse a disposizione. Il processo di analisi dei bisogni utile alla programmazione tiene conto dell'evoluzione del sistema del volontariato, in particolare, il “percorso di ascolto” viene sviluppato per coinvolgere le ODV ed i volontari degli altri ETS con i due consueti strumenti utilizzati dal CSV (Consultazione on line e Assemblea consultiva) sia per la fase di rilevazione dei bisogni che per l'individuazione delle criticità in modo da migliorare la qualità dei servizi erogati.

### Principio di economicità

Il CSV Napoli organizza e gestisce la propria attività e i propri servizi al minor costo possibile in relazione al principio di qualità sopra esposto. L'affidamento e l'esecuzione di opere, lavori e servizi e forniture devono garantire la qualità delle prestazioni e svolgersi nel rispetto dei principi di economicità, efficacia, tempestività e correttezza; l'affidamento deve altresì rispettare i principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione degli offerenti. L'affidamento, oltre a seguire il criterio qualità /prezzo, assicura il minor impatto ambientale (materiale riciclato / riciclabile / distanze ridotte) e può preferire fornitori del Terzo settore.





### **Principio di territorialità e prossimità**

Il CSV Napoli è articolato in modo capillare sul territorio attraverso la sede centrale e gli sportelli territoriali anche in collaborazione con enti e adotta sistemi atti a ridurre le distanze con l'utenza, anche grazie all'uso di tecnologie dell'informazione. I servizi sono erogati e le attività sono svolte prevalentemente in favore dei volontari degli enti presenti e dei cittadini che vivono nel territorio di competenza. Gli sportelli territoriali sono la modalità con cui il CSV Napoli ha scelto di rendere più incisiva la propria presenza nei territori della provincia perché permettono di avvicinare l'erogazione dei servizi del Centro alla vita quotidiana dei cittadini, dei volontari e delle associazioni.

### **Principio di universalità**

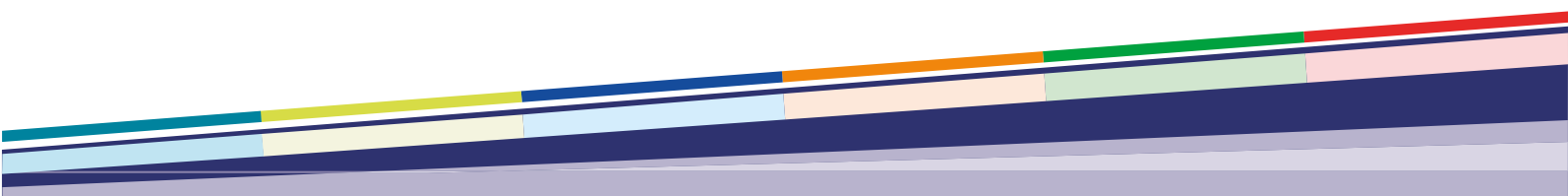
Il CSV Napoli offre pari opportunità di accesso, agendo per raggiungere il maggior numero possibile di beneficiari, compatibilmente alle risorse disponibili e ai principi di erogazione dei servizi.

### **Principio di integrazione**

Il CSV Napoli coopera con vari enti, istituzioni ed attori del territorio di riferimento, con gli altri CSV di Italia e con i CSV della Campania ed è socio di CSVnet allo scopo di perseguire virtuose sinergie ed al fine di fornire servizi economicamente vantaggiosi.

### **Principio di pubblicità e trasparenza**

Il CSV Napoli rende nota l'offerta dei servizi alla platea dei propri destinatari attraverso la carta dei servizi, il sito web [www.csvnapoli.it](http://www.csvnapoli.it), materiale informativo dedicato, la newsletter, momenti di presentazione all'utenza, il bilancio sociale pubblicato sul sito.



## Accesso ai Servizi

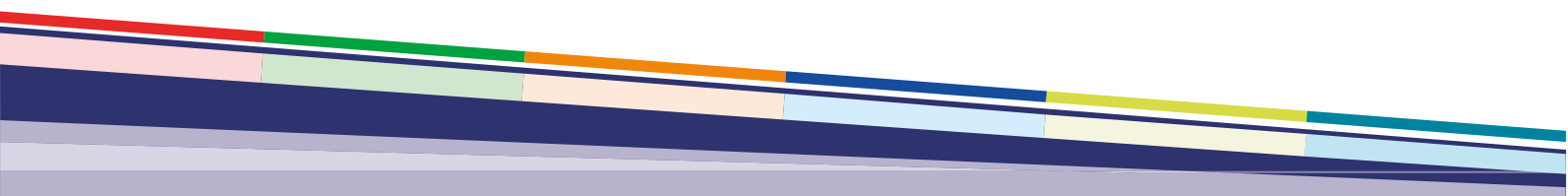
Per poter richiedere i servizi del Centro è necessario registrare la propria organizzazione nel gestionale CSV Napoli, a cui si accede dal sito [www.csvnapoli.it](http://www.csvnapoli.it), compilando l'anagrafica e indicando l'iscrizione ai seguenti registri:

- Registro delle Organizzazioni di Volontariato di cui alla L.R. n. 38/94;
- Registro delle Associazioni di Promozione Sociale;
- Anagrafe delle Onlus tenuto dall'Agenzia delle Entrate;
- Registro delle Imprese Sociali;
- Registro Organizzazioni Accreditate da CSV Napoli;
- Altro Registro previsto dall'attuale normativa inerente Enti del Terzo settore;

Inoltre per gli ETS non ODV occorre produrre:

- Autodichiarazione, ai sensi del DPR n. 445 del 28 dicembre 2000, sottoscritta dal Legale Rappresentante dell'Ente del Terzo settore, volta ad autocertificare che l'Ente ha sede nell'area metropolitana di Napoli, si avvale di volontari nello svolgimento della propria attività e che i nominativi indicati per l'accesso ai vari servizi sono assicurati e iscritti in apposito registro tenuto dall'Ente stesso;
- Copia Polizza assicurativa dei volontari;
- Atto costitutivo, statuto vigente e certificato d'attribuzione del codice fiscale con autocertificazione di conformità all'originale ai sensi del DPR n. 445 del 28 dicembre 2000

Il CSV Napoli si riserva di richiedere integrazioni alla documentazione al fine di verificare i requisiti richiesti.



# Canali di accesso online

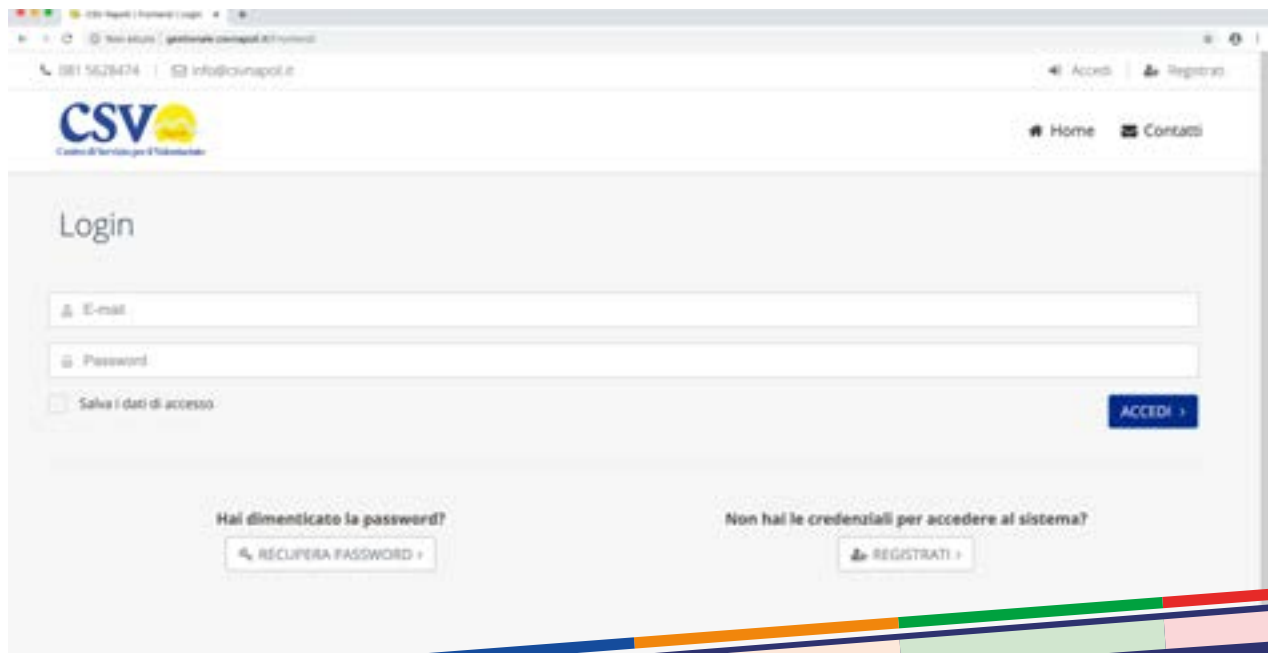
## Area riservata CSV Napoli

Le modalità di accesso e i tempi di erogazione di ogni singolo servizio sono disciplinate dal presente regolamento visionabile anche dall'area riservata. L'area riservata è raggiungibile dalla homepage del sito [www.csvnapoli.it](http://www.csvnapoli.it) oppure direttamente all'indirizzo <http://gestionale.csvnapoli.it/Backend/>

Attraverso l'area riservata del sito CSV Napoli è possibile usufruire dei servizi e delle opportunità offerte dal Centro: richiedere una consulenza, iscriversi ad un corso o un seminario, richiedere una pubblicazione o un servizio editoriale, ecc.

La registrazione è gratuita e fornisce all'utente le credenziali di accesso. È attiva sia per enti che persone fisiche. Una volta effettuato l'accesso, l'utente potrà accedere ai diversi contenuti disponibili in base alle caratteristiche del proprio profilo.

Per ricevere assistenza si può scrivere all'indirizzo email [info@csvnapoli.it](mailto:info@csvnapoli.it)



## Sito Web

Il sito [www.csvnapoli.it](http://www.csvnapoli.it) è uno degli strumenti fondamentali per conoscere tutte le opportunità che CSV Napoli mette a disposizione dei propri utenti, è consultabile ed accessibile agli enti del Terzo settore ed ai loro volontari, agli operatori ed esperti del non profit, agli amministratori locali e ai funzionari pubblici, agli operatori della comunicazione e a tutti i cittadini. Viene aggiornato tutti i giorni lavorativi. Dalla home page si accede alle aree tematiche in cui sono raggruppati i servizi: Promozione; Consulenza; Formazione; Comunicazione; Tecnico-Logistica; Ricerca e Documentazione.

CSV Napoli

Home CSV Napoli

- PROMUOVIAMO L'ESISTENZA  
Piacere e coinvolgimento. Promuoviamo i valori del volontariato CSV Napoli e del Terzo Settore.
- CONSIGLIAMO E PROGETTIAMO  
Monitoriamo e gestiamo gli interventi e i progetti.
- FORMAZIONE  
Percorsi di Formazione e Qualificazione. Moduli e corsi.
- COMUNICAZIONE  
Attività di comunicazione e promozione. Strategie e piani.
- TECNICO-LOGISTICA  
Prestiamo servizi di supporto tecnico e logistico.
- RICERCA E DOCUMENTAZIONE  
Attività di ricerca e documentazione. Strategie e piani.

Le comunità solidali:  
300 mila euro per  
rispondere ai bisogni  
del territorio.

Vai all'evento

### Le Comunità Solidali

#### Avviso Pubblico

- Contributo al finanziamento di via gli incontri di animazione
- Attività del Terzo settore come catalizzatore di comunità per gli
- Le comunità solidali, 500 mila euro per rispondere ai bisogni del territorio.

# I Servizi

---



# Promozione, orientamento e animazione territoriale



I servizi di **promozione, orientamento e animazione territoriale** sono 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.

CSV Napoli realizza diverse azioni per la promozione e l'animazione territoriale in modo da rispondere ai bisogni e alle principali istanze del territorio di tutta l'area metropolitana di Napoli e per promuovere nelle comunità locali il volontariato, la partecipazione e la responsabilizzazione delle associazioni locali.

Con l'obiettivo di stimolare la crescita delle associazioni e dei volontari, migliorare la coesione nella comunità e favorire le condizioni per lo sviluppo della responsabilità sociale condivisa, vengono promosse collaborazioni tra le diverse organizzazioni, enti di Terzo settore, istituzioni, imprese e enti locali in modo da contribuire anche a sviluppare il senso di appartenenza ad un unico sistema.

# Richiesta patrocinio morale

## Tipologia di Servizio

- eventi, manifestazioni di particolare interesse per la promozione del volontariato
- corsi, seminari, workshop
- concorsi e premi
- pubblicazioni, libri, manuali, guide, opuscoli

## Destinatari

- ODV
- APS
- altri Enti

## Descrizione

Il patrocinio viene concesso a titolo gratuito ad organizzazioni pubbliche e private, di particolare valore sociale, etico e culturale coerenti con le finalità istituzionali del CSV Napoli ad ogni singola iniziativa e non si estende ad altre iniziative analoghe o affini. Il riconoscimento non comporta alcun obbligo finanziario a carico del CSV Napoli.

Dovrà essere apportato il logo su tutte le comunicazioni relative alla iniziativa patrocinata, preceduto dalla scritta: “con il patrocinio del CSV Napoli” la cui diffusione avviene a carattere occasionale, ad esclusione di qualsiasi materiale di natura commerciale destinato ad essere distribuito o venduto anche se non direttamente.

## Modalità di Accesso

Il servizio è gratuito e la richiesta avviene attraverso i canali di accesso online.

## Tempi di risposta

*3 gg. lavorativi*



# Scuola e Volontariato

## Tipologia di Servizio

- 4 incontri di formazione e laboratori con studenti
- esperienze presso ODV e APS
- realizzazione di eventi con le associazioni e le scuole
- tutoraggio degli studenti durante l'esperienza pratica di volontariato

## Destinatari

- studenti
- docenti
- volontari
- istituti scolastici
- ODV
- APS

## Descrizione

Il progetto “Scuola e Volontariato” consente di sensibilizzare i giovani alle problematiche sociali e promuovere un’educazione all’impegno, alla solidarietà ed alla responsabilità sociale favorendo la connessione tra scuole, associazioni e comunità.

## Modalità di Accesso

Il servizio è gratuito e la richiesta avviene attraverso i canali di accesso online. Ogni anno, nel mese di settembre, sono invitate ad aderire all’iniziativa, attraverso un’apposita manifestazione di interesse, le Scuole Medie Superiori di I e II grado e le ODV e APS della Città metropolitana di Napoli. Maggiori informazioni sono pubblicate sui nostri canali di comunicazione in prossimità dell’attivazione del progetto.

# VolCamp

## Tipologia di Servizio

- realizzazione di 2 campi di orientamento al volontariato
- esperienze presso ODV e APS

## Destinatari

- giovani dai 15 ai 24 anni
- ODV
- APS

## Descrizione

I Campi di Orientamento al Volontariato del CSV Napoli sono un'opportunità formativa ed esperienziale per i giovani che vogliono aprirsi al mondo del volontariato.

La partecipazione al campo consente ai giovani interessati di conoscere da vicino alcune delle attività che quotidianamente le associazioni svolgono sui nostri territori nei diversi ambiti d'intervento (tutela dell'ambiente, sostegno di persone in difficoltà come minori a rischio e disabili, promozione e tutela dei diritti e via dicendo).

## Modalità di Accesso

Il servizio è gratuito e la richiesta avviene attraverso i canali di accesso online

In prossimità dell'attivazione dei campi (maggio/giugno), viene chiesto alle associazioni, attraverso una manifestazione di interesse, di collaborare all'organizzazione del Campo per attività formative o per l'accoglienza dei partecipanti presso le proprie sedi, coinvolgendoli nelle attività ordinarie o in iniziative progettate ad hoc per il campo. Gli aspiranti partecipanti al Campo compilano l'iscrizione on-line a cui segue un colloquio informativo e motivazionale. Maggiori informazioni sono disponibili sui nostri canali di comunicazione all'attivazione dei campi.

# Orientamento al volontariato

## Tipologia di Servizio

- colloquio di orientamento
- matching con ETS

## Destinatari

- aspiranti volontari
- enti del Terzo settore

## Descrizione

Tra i compiti del CSV Napoli vi è quello di facilitare l'incontro tra aspiranti volontari ed Enti del Terzo settore. A tal fine è previsto un orientamento teso a favorire l'incontro tra "domanda e offerta" di volontariato.

## Modalità di Accesso

Il servizio è gratuito e la richiesta avviene attraverso i canali di accesso online.

## Tempi di risposta

*3 gg. lavorativi*

# Cerco Volontari

## Tipologia di Servizio

- iscrizione banca dati “Cerco Volontari” per le organizzazioni

## Destinatari

- enti del Terzo settore

## Descrizione

Il servizio agevola il matching tra gli aspiranti volontari e agli ETS attraverso un costante monitoraggio e aggiornamento della banca dati “Cerco volontari” del CSV Napoli.

## Modalità di Accesso

Il servizio è gratuito e la richiesta avviene attraverso i canali di accesso online

## Tempi di risposta

*3 gg. lavorativi*

# Sportelli di Orientamento al Volontariato

## Tipologia di Servizio

- manifestazione di interesse
- selezione operatore SOV
- formazione, affiancamento
- attivazione SOV

## Destinatari

- studenti universitari
- Università
- enti del Terzo settore

## Descrizione

Gli Sportelli di Orientamento al Volontariato (SOV) sono finalizzati ad avvicinare e coinvolgere i giovani studenti al mondo del volontariato e sono attivi presso le Università che hanno stipulato un protocollo d'intesa con CSV Napoli. Gli sportelli sono un'opportunità di tirocinio per studenti la cui durata è almeno di 4 mesi per un impegno settimanale che va concordato in coordinamento con Università e CSV Napoli.

L'operatore SOV coordinato da un tutor del CSV Napoli si occupa della promozione dello sportello all'interno dell'Università, dell'organizzazione e della gestione di eventi, svolge attività di orientamento al volontariato per gli studenti/aspiranti volontari presentando le opportunità e le organizzazioni che cercano volontari, realizza campagne di comunicazione e di promozione del volontariato, informa i giovani sulle iniziative sociali del territorio.

## Modalità di Accesso

Il servizio è gratuito e la richiesta avviene attraverso i canali di accesso online.

# Servizio Civile Universale

## Tipologia di Servizio

- colloquio di orientamento
- ricerca progetto ed ETS
- supporto alla compilazione della domanda

## Destinatari

- giovani dai 18 ai 28 anni

## Descrizione

Il Servizio Civile Universale (SCU) rappresenta un'importante occasione di formazione e di crescita personale e professionale per i giovani, che sono un'indispensabile e vitale risorsa per il progresso culturale, sociale ed economico del Paese. Il servizio di orientamento del CSV Napoli prevede un'attività di supporto e di facilitazione ai giovani nella scelta del progetto e dell'ente idonei alle proprie attitudini.

## Modalità di Accesso

Il servizio è gratuito e la richiesta avviene attraverso i canali di accesso online.

## Tempi di risposta

*3 gg. lavorativi*

# Servizio Volontario Europeo

## Tipologia di Servizio

- colloquio di orientamento
- ricerca progetto ed ETS
- supporto alla compilazione della domanda

## Destinatari

- giovani dai 17 ai 30 anni

## Descrizione

Il Servizio Volontario Europeo (SVE) è un programma di volontariato internazionale finanziato dalla Commissione Europea che permette ai giovani legalmente residenti in Europa di svolgere un'esperienza di volontariato internazionale presso un'organizzazione o un ente pubblico in Europa e nei Paesi dell'area Euromediterranea e del Caucaso per un periodo che va dalle 2 settimane ai 12 mesi.

## Modalità di Accesso

Il servizio è gratuito e la richiesta avviene attraverso i canali di accesso online.

## Tempi di risposta

*3 gg. lavorativi*

# Corpo Europeo di Solidarietà

## Tipologia di Servizio

- colloquio di orientamento
- ricerca progetto ed ETS
- supporto alla compilazione della domanda

## Destinatari

- giovani dai 17 ai 30 anni

## Descrizione

Il Corpo Europeo di Solidarietà (ESC abbreviato in inglese) è il nuovo programma avviato dall'Unione Europea per sostituire gradualmente e migliorare lo SVE. Il programma propone una serie di opportunità in ambito lavorativo e del Terzo settore a tutti i giovani appartenenti ai territori degli Stati dell'Unione Europea per creare una società inclusiva e consapevole. Rispetto allo SVE, il programma Corpo Europeo di Solidarietà presenta delle novità in quanto è possibile partecipare anche a progetti nel proprio paese e poter vivere non solo un'esperienza di volontariato ma anche lavorativa e di tirocinio.

## Modalità di Accesso

Il servizio è gratuito e la richiesta avviene attraverso i canali di accesso online.

## Tempi di risposta

3 gg. lavorativi





# Formazione



I servizi di **formazione** sono finalizzati a qualificare i volontari o coloro che aspirino ad esserlo, acquisendo maggiore consapevolezza dell'identità e del ruolo del volontario e maggiori conoscenze, abilità e competenze di base, trasversali, organizzative e specifiche per intervenire in modo sempre più qualificato nel proprio ambito e nel territorio di riferimento. La formazione rappresenta l'elemento essenziale per contribuire alla crescita della propria organizzazione e al benessere della propria comunità, per questo è una delle linee di azioni centrali che il CSV Napoli ha adottato per rispondere in modo strategico ai bisogni sempre più articolati per il volontariato della Città metropolitana di Napoli.

# Percorsi formativi

## Tipologia di Servizio

- corsi di formazione
- workshop tematici
- seminari di approfondimento
- percorsi territoriali
- laboratori

## Destinatari

- volontari
- aspiranti volontari
- studenti
- operatori sociali e professionisti
- cittadinanza
- ODV
- ETS

## Descrizione

I percorsi formativi contribuiscono alla crescita delle associazioni, tenendo conto dell'acquisizione di competenze di base e di competenze specifiche, con una formazione incentrata sia su tematiche comuni e trasversali a tutte le organizzazioni, sia su contenuti tecnici e specifici relativi a differenti ambiti di intervento. La finalità generale dell'area formazione è quella di rendere i volontari consapevoli del proprio ruolo nelle organizzazioni, degli obiettivi che si vogliono raggiungere, delle tecniche relazionali per gestire meglio i rapporti fuori e dentro l'associazione.

## Modalità di Accesso

Il servizio è gratuito e la richiesta avviene attraverso i canali di accesso online. In caso di selezione dei partecipanti viene data priorità di accesso ai volontari delle ODV iscritte ai registri e a seguire ai volontari delle APS iscritte ai registri.

# Metodologie

Le modalità di lavoro sono fortemente incentrate sulla partecipazione e il diretto coinvolgimento dei partecipanti.

Il lavoro in aula può essere integrato dall'e-learning con l'ausilio della piattaforma FaD del CSV Napoli e i webinar.



La piattaforma offre l'opportunità al discente di confrontarsi ed approfondire la teoria integrando il lavoro svolto in aula, senza barriere spazio-temporali. Permette inoltre di svolgere esercitazioni o simulazioni e di collaborare con gli altri corsisti, docente e tutor alla realizzazione di idee progettuali, facilitando un apprendimento partecipativo e la costruzione di gruppi di lavoro.

# Consulenza, Assistenza qualificata e Accompagnamento



I servizi di **consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento** sono 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 ad offrire strumenti per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari medesimi.

# Nuove costituzioni e adeguamenti statutari

## Tipologia di Servizio

- informazione, orientamento
- strumenti di base per lo start-up

## Destinatari

- volontari
- aspiranti volontari
- ODV
- APS
- altri enti associativi

## Descrizione

Il servizio orienta gli aspiranti volontari nella scelta della tipologia di ente da costituire o adeguare più attinente alle attività di volontariato che si intendono attuare

## Modalità di Accesso

Il servizio è gratuito e la richiesta avviene attraverso i canali di accesso online.

## Tempi di risposta

5 gg. lavorativi



# Nuove costituzioni e adeguamenti statutari

## Tipologia di Servizio

- **accompagnamento alle nuove costituzioni:** definizione dell'atto costitutivo e dello statuto; la dotazione di un documento esplicativo sull'iter da seguire per tutti gli adempimenti (registrazione atti, adempimenti codice fiscale, modello EAS).
- **accompagnamento all'adeguamento statutario:** definizione dello statuto in base alla normativa vigente; la definizione di un modello di verbale assembleare di modifica statutaria; la dotazione di un documento esplicativo sull'iter da seguire per tutti gli adempimenti (registrazione atti, adempimenti codice fiscale, eventuale modello EAS).

## Destinatari

- aspiranti volontari
- ODV
- APS
- altri enti associativi

## Descrizione

Il servizio prevede un percorso di facilitazione e il supporto per nuove costituzioni e adeguamenti statutari in ODV o in APS.

## Modalità di Accesso

Il servizio è gratuito per le ODV.

La richiesta avviene attraverso i canali di accesso online.

Per le APS e altri enti associativi è previsto il pagamento di un contributo di euro 50,00.

Prevede max 2 incontri di 60 min.

## Tempi di risposta

*10 gg. lavorativi*

# Accompagnamento e gestione

## Tipologia di Servizio

- **creazione e accompagnamento alla tenuta dei libri sociali:** creazione del registro dei volontari personalizzato, supporto alla tenuta dei libri sociali
- **accompagnamento alla tenuta delle scritture contabili e supporto alla redazione dei bilanci**
- **assistenza al 5x1000:** accompagnamento all'iscrizione agli elenchi del 5xmille, la trasmissione della domanda all'Agenzia delle Entrate e la rendicontazione del contributo ricevuto
- **adempimenti fiscali e normativi:** supporto agli altri adempimenti di natura fiscale e amministrativa (adempimenti trasparenza, Modello EAS...)
- **assistenza alla richiesta di autorizzazioni e concessioni amministrative**
- **supporto alla redazione di regolamenti, contratti e convenzioni**
- **supporto alla contrattualistica sui rapporti di lavoro**

## Destinatari

- volontari
- ODV
- APS

## Descrizione

Il servizio prevede un percorso di accompagnamento e di supporto nelle varie fasi di gestione associativa, dalla costituzione alla tenuta delle scritture contabili e ai vari adempimenti fiscali. È previsto un supporto alla redazione di richieste finalizzate ad ottenere autorizzazioni e concessioni amministrative, alla redazione di regolamenti, contratti e convenzioni. Vengono fornite, inoltre, informazioni di base che regolano i rapporti di lavoro nel Terzo settore.

## Modalità di Accesso

Il servizio è gratuito per le ODV. La richiesta avviene attraverso i canali di accesso online. Per le APS e altri enti associativi è previsto il pagamento di un contributo di euro 50,00. Prevede max 2 incontri di 60 min.

## Tempi di risposta

*10 gg. lavorativi*

# Accompagnamento e gestione

## Tipologia di Servizio

- informazione, orientamento e supporto negli adempimenti assicurativi

## Destinatari

- volontari
- ODV
- APS
- altri ETS

## Descrizione

CSV Napoli offre informazioni sull'obbligo assicurativo, diventato uno dei requisiti necessari per poter iscrivere gli ETS al Registro Unico Nazionale del Terzo settore ed è stato esteso a tutti gli ETS includendo anche i volontari occasionali. Il servizio, inoltre, prevede l'illustrazione della Polizza unica del Volontariato, le prestazioni assuntive, massimali e costi. La Polizza e gli altri prodotti assicurativi garantiscono sicurezza e certezza nell'operare quotidiano dei volontari.

## Modalità di Accesso

Il servizio è gratuito e la richiesta avviene attraverso i canali di accesso online.

## Tempi di risposta

5 gg. lavorativi

# Accompagnamento e gestione

## Tipologia di Servizio

- accompagnamento all'iscrizione ai registri
- accompagnamento al conseguimento della personalità giuridica

## Destinatari

- ODV

## Descrizione

Il servizio è teso ad offrire le informazioni per l'iscrizione ai registri pubblici e per l'ottenimento della personalità giuridica. Viene, inoltre, fornita la modulistica ufficiale e i modelli pre-compilati.

## Modalità di Accesso

Il servizio è gratuito e la richiesta avviene attraverso i canali di accesso online.

## Tempi di risposta

*10 gg. lavorativi*

# Accompagnamento e gestione

## Tipologia di Servizio

- supporto all'accREDITAMENTO al Servizio Civile Universale

## Destinatari

- ODV

## Descrizione

Il servizio offre informazioni e supporto agli enti nella preparazione della modulistica necessaria all'accREDITAMENTO al Servizio Civile Universale.

## Modalità di Accesso

Il servizio è gratuito e la richiesta avviene attraverso i canali di accesso online.

## Tempi di risposta

*10 gg. lavorativi*

# Progettazione

## Tipologia di Servizio

- supporto alla redazione dei progetti
- supporto al monitoraggio e alla rendicontazione dei progetti
- facilitazione e supporto alla creazione di partenariati
- informazione e aggiornamento bandi e avvisi
- orientamento e supporto alla ricerca di fondi

## Destinatari

- ODV
- volontari

## Descrizione

La consulenza alla progettazione si sostanzia in una rete di servizi che partono dall'accompagnamento all'analisi dei bisogni fino alla strutturazione della proposta progettuale. Inoltre sono previsti servizi di supporto alla candidatura di progetti che va dall'analisi degli avvisi alla verifica dei requisiti fino alla revisione della progettazione descrittiva (bisogni, obiettivi, risultati attesi, attività, risorse, indicatori di valutazione, verifica congruità piano economico). Il percorso di accompagnamento sarà effettuato alle singole organizzazioni o strutturate in rete sulle opportunità di finanziamento direttamente promosse dal CSV Napoli o su specifiche richieste.

## Modalità di Accesso

Il servizio è gratuito e la richiesta avviene attraverso i canali di accesso online.

## Tempi di risposta

5 gg. lavorativi

# Consulenze Specialistiche

## Tipologia di Servizio

### **assistenza alla raccolta fondi:**

- informazioni e formazione sulle attività di raccolta fondi: campagne di crowdfunding, 5x1000
- supporto alla gestione fiscale dei proventi e alla motivazione delle risorse umane impiegate
- assistenza alla creazione di strumenti e documentazione necessaria
- supporto alla creazione del piano di comunicazione

## Destinatari

- ODV
- volontari

## Descrizione

Il percorso mira ad accompagnare i volontari nella definizione e creazione di una o più attività “su misura”, per rendere competenti ed autonome le associazioni dal punto di vista economico.

## Modalità di Accesso

Il servizio è gratuito e la richiesta avviene attraverso i canali di accesso online.

## Tempi di risposta

*15 gg. lavorativi*

# Consulenze Specialistiche

## Tipologia di Servizio

### **assistenza e supporto alla normativa Sicurezza sul lavoro:**

- primo colloquio e orientamento
- sopralluogo presso la sede dell'associazione
- redazione di relazione tecnica con descrizione degli adempimenti da attuare
- redazione del Documento di Valutazione dei rischi per la sede
- predisposizione di planimetria di emergenza
- attività di sorveglianza sanitaria
- attività formativa

## Destinatari

- ODV
- volontari

## Descrizione

Il servizio mira a sostenere le organizzazioni rispetto alle novità normative, gli adempimenti specifici e il principio di effettività in tema di sicurezza sul lavoro. Analisi dei bisogni con verifica della struttura e analisi della documentazione tecnica. Con descrizione degli adempimenti da attuare. È prevista la progettazione di servizi personalizzati per un massimo di € 750,00 e fino ad esaurimento del budget.

## Modalità di Accesso

*Il servizio è gratuito e la richiesta avviene attraverso i canali di accesso online*

## Tempi di risposta

*15 gg. lavorativi*



# Consulenze Specialistiche

## Tipologia di Servizio

**assistenza legale sulla normativa civilistica, amministrativa e giuslavorista**

- primo colloquio e orientamento
- descrizione degli adempimenti da attuare

## Destinatari

- ODV
- volontari

## Descrizione

Il servizio mira a supportare le organizzazioni nelle questioni relative alla normativa civilistica, amministrativa e giuslavorista. Il supporto legale è previsto per le seguenti tematiche: civilistica, amministrativa, giuslavorista, stragiudiziale. Sono previste, inoltre, azioni di supporto alla stesura di convenzioni, ATS e atti con gli enti pubblici e privati. Supporto ad attività di advocacy.

## Modalità di Accesso

Il servizio è gratuito e la richiesta avviene attraverso i canali di accesso online

## Tempi di risposta

*15 gg. lavorativi*

# Consulenze Specialistiche

## Tipologia di Servizio

### **assistenza in materia di privacy e trasparenza**

- primo colloquio e orientamento
- analisi gestione e organizzazione associativa
- descrizione degli adempimenti da attuare

## Destinatari

- ODV

## Descrizione

Il servizio sostiene le organizzazioni rispetto all'applicazione del GDPR (Regolamento UE 2016/679) ed ai relativi obblighi di trasparenza, pubblicità e protezione dati. Supporto legale rispetto tematiche specifiche e sugli adempimenti previsti dalla normativa.

## Modalità di Accesso

Il servizio è gratuito e la richiesta avviene attraverso i canali di accesso online

## Tempi di risposta

*15 gg. lavorativi*



# Informazione e Comunicazione



I servizi di **informazione e comunicazione** sono 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.

# Volontari informati

## Tipologia di Servizio

- **newsletter**
- **SMS Alert**
- **rassegna stampa**

## Destinatari

- volontari
- cittadinanza in genere
- ODV
- altri ETS
- istituzioni

## Descrizione

CSV Napoli si pone da sempre a supporto del volontariato locale per valorizzare e raccontare le esperienze più significative di solidarietà e cittadinanza attiva. Il servizio sostiene la diffusione e la visibilità delle iniziative delle associazioni, sensibilizza l'opinione pubblica sui temi della solidarietà e del volontariato, garantendo, con strumenti diversi e integrati, l'accesso e l'inclusione all'informazione.

## Modalità di Accesso

Il servizio è gratuito e le attività devono essere rivolte alla promozione del volontariato. La richiesta avviene attraverso i canali di accesso online.

## Tempi di risposta

*3 gg. lavorativi*

# Volontari informati

## Tipologia di Servizio

- rivista **Comunicare il sociale**

## Destinatari

- volontari
- cittadinanza in genere
- ODV
- altri ETS
- istituzioni

## Descrizione

La testata online, cartacea con approfondimenti in braille edita dal CSV Napoli, rappresenta un'opportunità di approfondimento culturale che punta a essere sempre di più la voce delle associazioni ospitando storie, interviste e racconti dai territori, ma anche spazi di servizio, inchieste e approfondimenti sui temi di più grande attualità.

## Modalità di Accesso

Il servizio è gratuito e a richiesta avviene attraverso i canali di accesso online.

## Tempi di risposta

*5 gg. lavorativi*

# Strumenti di promozione del volontariato

## Tipologia di Servizio

- news dal volontariato
- ufficio stampa

## Destinatari

- ODV
- altri ETS

## Descrizione

CSV Napoli supporta la promozione delle iniziative di volontariato offrendo la possibilità alle associazioni di segnalare iniziative, progetti e attività di particolare rilevanza alle quali CSV Napoli darà ampio risalto attraverso tutti i propri canali informativi. Le associazioni possono anche usufruire del Servizio di Ufficio Stampa, affidando al CSV Napoli sia l'elaborazione che la diffusione di comunicati stampa su portali e quotidiani sia locali che nazionali.

## Modalità di Accesso

Il servizio è gratuito e le attività devono essere rivolte alla promozione del volontariato. La richiesta avviene attraverso i canali di accesso online.

## Tempi di risposta

*3 gg. lavorativi*



# Strumenti di promozione del volontariato

## Tipologia di Servizio

- **grafica**
- **stampa**
- **pubblicazioni**

## Destinatari

- ODV
- APS

## Descrizione

CSV Napoli, nell'ottica di agevolare le associazioni nella realizzazione di materiali promozionali per le loro attività istituzionali, mette a disposizione i servizi di realizzazione grafica e stampa per la produzione dell'immagine coordinata (logo, biglietti da visita, carta intestata, ecc), brochure, volantini, locandine, gadget e pubblicazioni. Il materiale dovrà sempre contenere il logo del CSV Napoli e la dicitura "supporto alla promozione del volontariato". Il servizio può essere richiesto dall'organizzazione una sola volta nell'arco dell'anno per un massimo di € 450 per i servizi di grafica e stampa, per un massimo di € 600 per le pubblicazioni, fino ad esaurimento del budget previsto. I fornitori utilizzati sono quelli accreditati dal CSV Napoli nell'apposito Albo.

## Modalità di Accesso

Il servizio è gratuito e le attività devono essere rivolte alla promozione del volontariato. La richiesta avviene attraverso i canali di accesso online.

## Tempi di risposta

3 gg. *lavorativi*

# Media

## Tipologia di Servizio

- video reputation

## Destinatari

- ODV

## Descrizione

Con il servizio di video reputation le ODV potranno raccontare le loro attività associative o un progetto a cui tengono particolarmente, mediante un video di 3 minuti. Ogni ODV può usufruire del servizio una volta nel corso dell'anno. Le richieste presentate saranno sostenute in ordine cronologico fino ad esaurimento del budget annuale previsto per il servizio.

## Modalità di Accesso

Il servizio è gratuito e la richiesta avviene attraverso i canali di accesso online.

## Tempi di risposta

*5 gg. lavorativi*

# Servizi web

## Tipologia di Servizio

- creazione sito web

## Destinatari

- ODV

## Descrizione

Il servizio favorisce la promozione delle organizzazioni con la creazione del sito web e l'accompagnamento all'utilizzo delle piattaforme per promuovere, aggiornare, indicizzare il sito web. Le richieste saranno evase in ordine cronologico e saranno sostenute fino a disponibilità del budget annuale.

## Modalità di Accesso

Il servizio è gratuito per il primo anno.

I costi successivi di manutenzione e tenuta del dominio sono a carico dell'ODV

La richiesta avviene attraverso i canali di accesso online.

## Tempi di risposta

*5 gg. lavorativi*

# 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. CSV Napoli mette a disposizione della propria utenza un patrimonio bibliografico che comprende principalmente testi, manuali, riviste e documenti inerenti il mondo del volontariato e del Terzo settore.

# Ricerca e documentazione

## Tipologia di Servizio

- **pubblicazioni**
- **ricerche**
- **materiali informativi**

## Destinatari

- volontari
- studenti
- cittadinanza in genere
- ODV
- altri ETS
- istituzioni

## Descrizione

Le pubblicazioni del CSV Napoli 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 per problematiche che più frequentemente ci si ritrova a fronteggiare nell'operatività.

“nerosubianco” è il nome della collana di pubblicazioni edita dal CSV Napoli che si connota come una raccolta di ricerche e manuali informativi per chi vuole avvicinarsi o approfondire alcuni aspetti legati al mondo del volontariato e del Terzo settore.

## Modalità di Accesso

Il servizio è gratuito e la richiesta avviene attraverso i canali di accesso online.

## Tempi di risposta

*3 gg. lavorativi*

# Ricerca e documentazione

## Tipologia di Servizio

- biblioteca
- mediateca
- emeroteca

## Destinatari

- volontari
- studenti
- cittadinanza in genere
- ODV
- altri ETS
- istituzioni

## Descrizione

CSV Napoli per la soddisfazione dei bisogni informativi dei propri utenti mette a disposizione un patrimonio bibliografico che comprende principalmente testi, manuali e documenti inerenti il mondo del volontariato suddivisi in sezioni tematiche (politiche sociali, comunicazione, formazione, minori, disabilità, intercultura, anziani etc.). È possibile consultare libri, riviste o materiali multimediali presso la sala biblioteca del CSV Napoli.

## Modalità di Accesso

Il servizio è gratuito e la richiesta avviene attraverso i canali di accesso online.

## Tempi di risposta

*3 gg. lavorativi*

# Ricerca e documentazione

## Tipologia di Servizio

- banca dati ETS

## Destinatari

- volontari
- ODV
- altri ETS
- istituzioni

## Descrizione

CSV Napoli promuove la collaborazione tra enti e favorisce il lavoro di rete come opportunità di scambio di informazioni e buone prassi e come strumento per progettare e realizzare servizi e attività comuni. A questo scopo offre la possibilità di consultare l'anagrafica degli enti del Terzo settore presenti nella propria banca dati.

## Modalità di Accesso

Il servizio è gratuito e la richiesta avviene attraverso i canali di accesso online.

## Tempi di risposta

*3 gg. lavorativi*





# Supporto Tecnico-logistico



I servizi di **supporto tecnico-logistico** sono finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari. CSV Napoli mette a disposizione spazi come l'aula formazione e l'aula informatica, oppure, per iniziative di particolare rilevanza supporta con un contributo l'utilizzo di ulteriori spazi più ampi come sale conferenze e teatri. Concede il prestito gratuito e temporaneo di beni e strumentazioni di sua proprietà o l'allestimento, mediante fornitore esterno, per eventi pubblici di promozione del volontariato e agevola i volontari nella realizzazione di attività laboratoriali.

# Utilizzo spazi

## Tipologia di Servizio

- aula formazione attrezzata con lavagna a fogli mobili, lavagna bianca, pc, videoproiettore, big tablet, connessione internet (capienza 35 posti)
- aula informatica con 15 postazioni pc, videoproiettore, lavagna a fogli mobili, stampante
- sala riunioni
- strutture per convegni
- sale conferenze

## Destinatari

- ODV
- APS
- altri ETS

## Descrizione

Il servizio supporta le organizzazioni nella ricerca di locali facilmente accessibili per lo svolgimento delle attività operative a progettualità verificabili. CSV Napoli, mette a disposizione i propri spazi negli orari di apertura degli uffici.

Inoltre, CSV Napoli supporta le organizzazioni nell'utilizzo di ulteriori spazi esterni al Centro più ampi. Il servizio può essere richiesto dall'organizzazione una sola volta nell'arco dell'anno per un massimo di € 400,00 e fino ad esaurimento del budget previsto. I fornitori utilizzati sono quelli accreditati dal CSV Napoli nell'apposito Albo.

## Modalità di Accesso

Il servizio è gratuito e le attività devono essere rivolte alla promozione del volontariato. La richiesta avviene attraverso i canali di accesso online.

## Tempi di risposta

3 gg. lavorativi

# Prestito attrezzature

## Tipologia di Servizio

- video proiettore
- impianto audio
- lavagna a fogli mobili
- pc portatile
- gazebo
- macchina fotografica digitale
- cassa karaoke
- generatore 17000W
- impianto luci a teste rotanti

## Destinatari

- ODV
- APS
- altri ETS

## Descrizione

Il servizio sostiene le organizzazioni nella realizzazione delle proprie attività con un prestito gratuito e temporaneo di beni di proprietà del CSV Napoli.

## Modalità di Accesso

Il servizio è gratuito e le attività devono essere rivolte alla promozione del volontariato. La richiesta avviene attraverso i canali di accesso online.

## Tempi di risposta

*3 gg. lavorativi*

# Copisteria e supporto multimediale

## Tipologia di Servizio

- fotocopie
- stampe
- creazioni power point
- masterizzazioni CD
- copie DVD

## Destinatari

- ODV
- APS
- altri ETS

## Descrizione

Il servizio è volto a sostenere gli enti nella realizzazione delle proprie attività, fornendo una risposta diretta alle molteplici esigenze delle associazioni e per agevolarle nella realizzazione di eventi e rassegne di promozione del volontariato.

## Modalità di Accesso

Il servizio è gratuito e le attività devono essere rivolte alla promozione del volontariato. La richiesta avviene attraverso i canali di accesso online.

## Tempi di risposta

*3 gg. lavorativi*

# Volontariato Card

## Tipologia di Servizio

- stampa card personalizzata
- accesso a servizi agevolati

## Destinatari

- volontari
- soci
- utenti
- ODV
- APS
- altri ETS

## Descrizione

La Volontariato Card valorizza i volontari, i professionisti e le imprese che si impegnano in partnership a valore strategico per contribuire allo sviluppo di un modello di economia civile. La Card ha l'obiettivo di generare un circuito virtuoso basato su relazioni, fiducia e motivazioni, facilitando i volontari nel loro agire quotidiano e gli utenti delle associazioni, attraverso la possibilità di ricevere agevolazioni e offerte dedicate da una vasta rete di esercizi commerciali, professionisti ed enti produttori di servizi assistenziali, ricreativi e culturali con i quali CSV Napoli stipula apposite convenzioni perché attenti all'impatto sociale del loro agire.

## Modalità di Accesso

Il servizio è gratuito e la richiesta avviene attraverso i canali di accesso online.

## Tempi di risposta

3 gg. lavorativi

# Trasporto

## Tipologia di Servizio

- noleggio pullman da 9 posti
- noleggio pullman da 15 posti
- noleggio pullman da 30 posti
- noleggio pullman da 30 posti con pedana accessibile
- noleggio pullman GT da 54 posti
- noleggio pullman GT da 54 posti con pedana accessibile

## Destinatari

- ODV
- APS

## Descrizione

Il servizio consiste nella messa a disposizione di un pullman con autista, per consentire spostamenti nell'ambito delle proprie attività di volontariato relative a progettualità verificabili.

Il servizio, con procedura a sportello, può essere richiesto una sola volta nell'arco dell'anno e fino ad esaurimento del budget previsto. I fornitori utilizzati sono quelli accreditati dal CSV Napoli nell'apposito Albo.

## Modalità di Accesso

Il servizio è gratuito e le attività devono essere rivolte alla promozione del volontariato. La richiesta avviene attraverso i canali di accesso online.

## Tempi di risposta

3 gg. lavorativi



# Camper del volontariato

## Tipologia di Servizio

- utilizzo Camper Fiat Ducato

## Destinatari

- ODV
- APS
- altri ETS

## Descrizione

Il servizio consiste nella messa a disposizione di un Camper per consentire spostamenti nell'ambito delle attività operative di volontariato relative a progettualità verificabili. Si configura come opportunità per gli enti di Terzo settore di poter usufruire di un ufficio mobile per le proprie attività di volontariato e per quelle che richiedono un contatto diretto con il territorio dovuto anche a particolari eventi o emergenze.

## Modalità di Accesso

Il servizio è gratuito e le attività devono essere rivolte alla promozione del volontariato. La richiesta avviene attraverso i canali di accesso online.

## Tempi di risposta

*3 gg. lavorativi*

# Noleggjo allestimenti

## Tipologia di Servizio

- service audio
- cassette in legno
- tavoli e sedie
- bagni chimici
- palco e pedane
- kit tavolo panca etc.

## Destinatari

- ODV
- APS

## Descrizione

Il servizio prevede la messa a disposizione di beni e servizi per attività relative a progettualità verificabili. Il servizio può essere richiesto dall'organizzazione una sola volta nell'arco dell'anno per un massimo di € 1.000,00 e fino ad esaurimento del budget previsto. I fornitori utilizzati sono quelli accreditati dal CSV Napoli nell'apposito Albo.

## Modalità di Accesso

Il servizio è gratuito e le attività devono essere rivolte alla promozione del volontariato. La richiesta avviene attraverso i canali di accesso online.

## Tempi di risposta

*3 gg. lavorativi*

# Kit operativo

## Tipologia di Servizio

- **materiali per laboratori ludico-ricreativi** (pittura, plastilina, pennarelli, pennelli, quaderni, supporti di vario genere per disegno e pittura, stoffa, ceramica etc.)
- **materiale per attività di cura e rigenerazione ambientale e ripristino spazi comuni** (es. guanti, palette, rastrelli, sacchi, sacchetti, compostiere, piantine, terriccio, etc.)
- **materiale per attività, di protezione e prevenzione, di cura socio-sanitaria** (guanti sterili, kit per pronto soccorso, coperta isoterma, scarpe anti-infortunistica, profilattici, etc.)

## Destinatari

- ODV
- APS

## Descrizione

Il servizio offre la possibilità di richiedere materiale di consumo per attività laboratoriali relative a progettualità verificabili. CSV Napoli fornirà materiale di vario genere, concordando i dettagli per l'acquisto e la consegna. Il servizio può essere richiesto dall'organizzazione una sola volta nell'arco dell'anno per un massimo di € 400,00 e fino ad esaurimento del budget previsto. I fornitori utilizzati sono quelli accreditati dal CSV Napoli nell'apposito Albo.

## Modalità di Accesso

Il servizio è gratuito e le attività devono essere rivolte alla promozione del volontariato. La richiesta avviene attraverso i canali di accesso online.

## Tempi di risposta

*3 gg. lavorativi*

# Servizio Pec

## Tipologia di Servizio

- attivazione casella di posta elettronica certificata

## Destinatari

- ODV

## Descrizione

Il servizio sostiene le organizzazioni di volontariato nella realizzazione delle proprie attività istituzionali con l'attivazione di una casella di posta elettronica certificata (PEC) che permette di dare ad un messaggio di posta elettronica lo stesso valore legale di una raccomandata con ricevuta di ritorno. Il servizio, con procedura a sportello, può essere richiesto una sola volta nell'arco dell'anno e fino ad esaurimento del budget previsto.

## Modalità di Accesso

Il servizio è gratuito per il primo anno. I costi di rinnovo del dominio sono a carico dell'ODV. La richiesta avviene attraverso i canali di accesso online.

## Tempi di risposta

*5 gg. lavorativi*



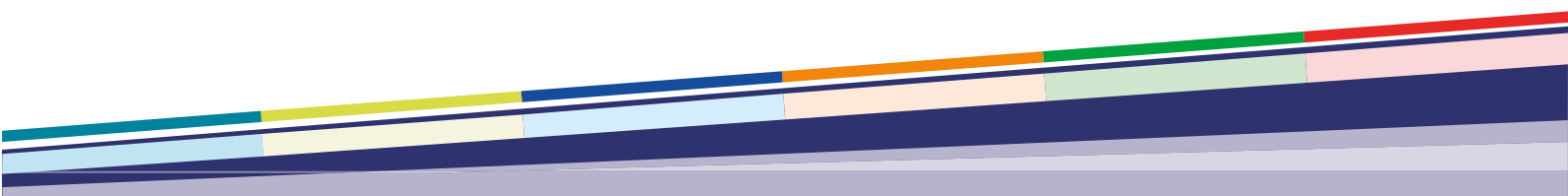


## Rilevazione e controllo della qualità

Il CSV Napoli consapevole dell'importanza di migliorare la qualità dei servizi che eroga in relazione ai diversi bisogni dell'utenza e in conformità alle procedure specifiche, ha istituito un Sistema di Gestione per la Qualità in accordo con le prescrizioni contenute nella norma UNI EN ISO 9001:2015. I principi di tale norma costituiscono la base della politica stabilita dalla Direzione che attraverso l'approccio per processi e basandosi sul principio del risk-based thinking, garantisce maggiori opportunità di controllo per il raggiungimento dei risultati pianificati. Con il sistema di gestione della qualità le misure messe in atto riducono i rischi gestionali e inducono alla riflessione sulle opportunità. L'obiettivo è quello di attivare un processo di riflessione interna e di evoluzione delle strategie per un miglioramento continuo a tutti i livelli e per accogliere in maniera proattiva le sfide e per prevenire o ridurre i rischi indesiderati. Il miglioramento delle performances garantisce vantaggi significativi per l'utenza con la ricaduta positiva sulla organizzazione del lavoro resa più snella dall'attuazione di procedure univoche per la gestione dei servizi.

CSV Napoli si impegna:

- ad accrescere la soddisfazione degli utenti tramite l'applicazione efficace del Sistema con il miglioramento continuo dei servizi erogati
- ad attuare ogni sforzo necessario in termini organizzativi, operativi e tecnologici per migliorare la cura delle risorse umane, vero e proprio capitale sociale grazie al quale si concretizza e si sviluppa l'attività operativa assicurando formazione continua e aggiornamento mirato
- ad ottimizzare i processi aziendali delle aree operative al fine di raggiungere il massimo livello di efficacia ed efficienza
- a migliorare le attività di controllo, monitoraggio e valutazione dei servizi erogati
- a mantenere attivo un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla UNI EN ISO 9001:2015
- a facilitare la diffusione delle informazioni relative al Sistema di Gestione per la Qualità per renderlo pienamente condiviso



## **SEDI E ORARI DI APERTURA**

### **Sede centrale CSV Napoli**

*Centro direzionale Is. E1 primo piano int. 2/3*

80143 Napoli - tel 081 5628474 / fax 081 5628570

**[www.csvnapoli.it](http://www.csvnapoli.it)**

lunedì h. 14.00 - 18.00

dal martedì al venerdì h. 09.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00

### **Sportello Area Nord**

*ex Scuola Settembrini di Afragola (Na),*

*Via Luigi Sturzo, 12 (1° piano - stanza 15)*

cell. 3346054008 - [sportelli@csvnapoli.it](mailto:sportelli@csvnapoli.it)

giovedì dalle 9.00 alle 13.00 - dalle 14.00 alle 18.00

### **Sportello Area Nolana**

*Comune di Camposano (Na), Via Trivice D'Ossa, 28*

tel. 081 18363707 - cell. 3494001313 - [sportelli@csvnapoli.it](mailto:sportelli@csvnapoli.it)

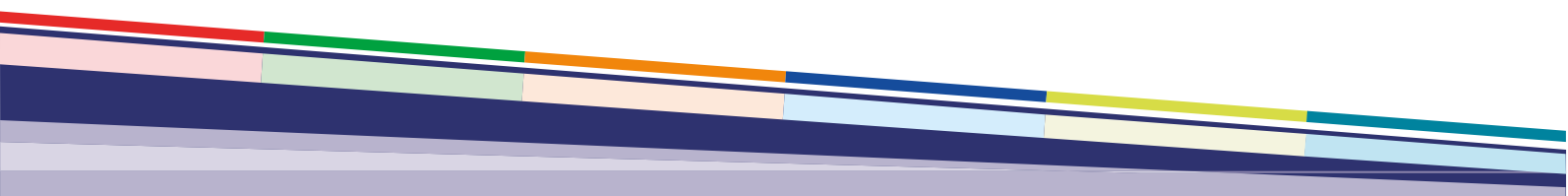
giovedì dalle 9.00 alle 13.00 - dalle 14.00 alle 18.00

### **Sportello Costiera**

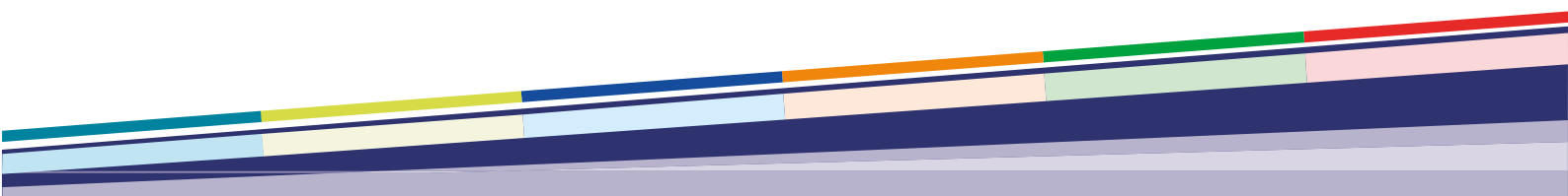
*Palazzo Comunale di Piano di Sorrento (Na), Piazza Cota*

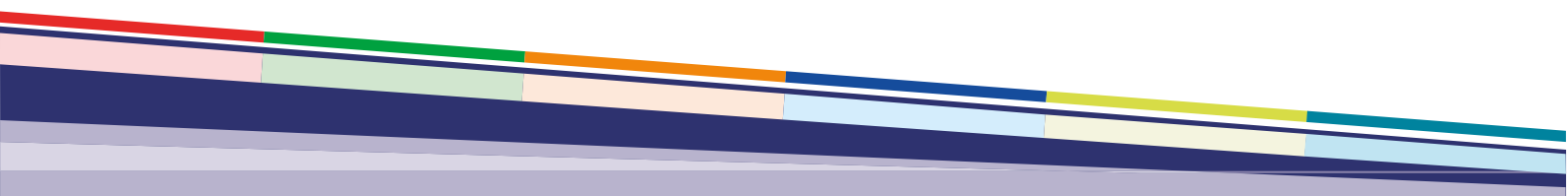
tel. 081 5344411 int.44 - cell. 3270399184 [sportelli@csvnapoli.it](mailto:sportelli@csvnapoli.it)

martedì dalle 9.00 alle 13.00 - dalle 14.00 alle 17.00









# Carta dei Servizi

2020



**CSV**   
Centro di Servizio per il Volontariato

[www.csvnapoli.it](http://www.csvnapoli.it)

