



Carta dei Servizi



Indice interattivo

- 6** [Premessa](#)
- 7** [Chi siamo](#)
- 8** [Vision e Mission](#)
- 9** [Base sociale e governance di CSV Napoli](#)
- 11** [Regolamento di accesso ai servizi](#)
- 14** [Principi di erogazione](#)

18 Promozione, Orientamento e Animazione territoriale

- 20 [Patrocinio morale](#)
- 21 [Orientamento al volontariato](#)
- 22 [Promozione del volontariato](#)
- 23 [Responsabilità Sociale Condivisa](#)

26 Formazione

- 28 [Percorsi formativi](#)
- 29 [Metodologie](#)

31 Consulenza, Assistenza qualificata e Accompagnamento

- 33 [Nuove costituzioni e adeguamenti statutari](#)
- 34 [Accompagnamento alla gestione](#)
- 36 [Supporto e orientamento alla progettazione sociale](#)
- 37 [Consulenze specialistiche](#)

40 Informazione e Comunicazione

- 42 [Volontari informati](#)
- 43 [Strumenti per comunicarsi](#)
- 45 [Servizi web](#)

47 Ricerca e Documentazione

49 Servizi di ricerca e documentazione

51 Supporto Tecnico-Logistico

53 Utilizzo spazi

55 Prestito attrezzature

56 Servizio copisteria

57 Servizio trasporto

58 Noleggi allestimenti

59 Kit operativo

60 Servizi digitali

62 Gestionale VeryFico

64 Rilevazione e controllo della qualità

65 Sedi e orari di apertura

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 2022 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 di 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, organo di controllo, collegio dei garanti. 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.

Vision e Mission

CSV Napoli è impegnato per costruire, insieme ai volontari, ai cittadini, alle Fondazioni di origine bancaria, alle Istituzioni pubbliche e private, al mondo non profit e alle imprese, una società collaborativa orientata alla responsabilità sociale condivisa in cui l'agire volontario e l'interazione per il perseguimento di attività di interesse generale creino opportunità di crescita e coesione sociale nelle comunità. Il Centro si propone come punto di riferimento dei volontari e degli aspiranti volontari affinché riconoscano nella struttura un luogo di ascolto, supporto, orientamento e coinvolgimento che garantisce accoglienza, accessibilità e prossimità. La missione è racchiusa in tre anime: promuovere, sostenere e qualificare il volontariato. Le finalità prioritarie che persegue con dedizione e competenza, come ente gestore del Centro di Servizio per il Volontariato della città metropolitana di Napoli, sono orientate a:

- favorire la crescita responsabile del volontariato e la coesione sociale nelle comunità, valorizzando le risorse esistenti;
- promuovere la cultura della solidarietà e facilitare il protagonismo delle esperienze di cittadinanza attiva;
- facilitare il dialogo e la collaborazione tra le istituzioni, i volontari degli ETS, le imprese e la società civile;
- proporre servizi che rispondano ai bisogni espressi ed inespressi del volontariato locale;
- garantire un'organizzazione dinamica, flessibile per rispondere in maniera efficace ai continui mutamenti e alle sfide sociali;
- adottare e promuovere strumenti e metodologie condivise per comunicare sia all'interno dell'organizzazione che verso l'esterno con chiarezza e trasparenza.

Base sociale e governance di CSV Napoli

La base sociale di 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)
- 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' Anteias (ODV) ente di II livello
- 17) Associazione Progetto Famiglia (APS)

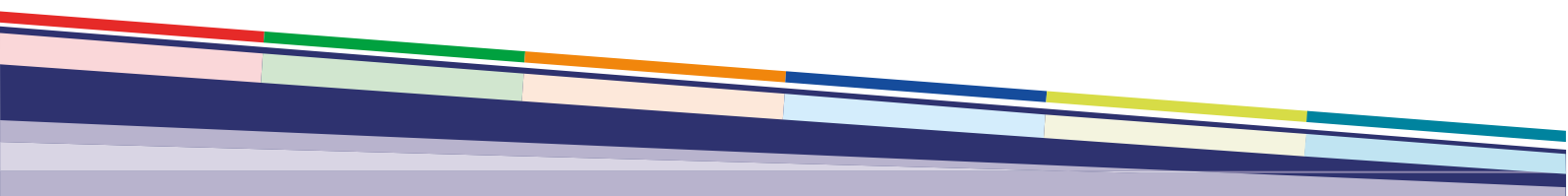
Regolamento di accesso ai servizi

Premessa

CSV Napoli utilizza le risorse del FUN (Fondo Unico Nazionale alimentato dai contributi annuali delle Fondazione di origine bancaria, amministrato dall'ONC in conformità del CTS) al fine di organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo per promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti del Terzo settore, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, e con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato, nel rispetto e in coerenza con gli indirizzi strategici generali definiti dall'ONC ai sensi del articolo 64, comma 5, lettera d).

Articolo 1 - Finalità, titolarità e caratteristiche

1. Il presente regolamento norma l'accesso ai servizi di CSV Napoli - Centro di Servizio per il Volontariato della città metropolitana di Napoli, gestito dall'Associazione CSV Napoli ETS ai sensi del D.lgs. 117/2017.
2. CSV Napoli ha la titolarità e la responsabilità delle informazioni fornite tramite i propri servizi.
3. Resta ferma la responsabilità personale delle persone fisiche che hanno agito in nome e per conto dell'Ente richiedente e della relativa persona giuridica per le scelte assunte e gli atti connessi.
4. I servizi sono accessibili secondo le modalità indicate nel sito web www.csvnapoli.it



Articolo 2 - Soggetti destinatari dei servizi

1. Coerentemente con i vincoli delle norme che istituiscono i Centri di Servizio per il Volontariato e nelle more dell'operatività del Registro unico nazionale del Terzo settore (RUNTS) ai sensi dell'art.101, comma 2, i servizi sono rivolti ai seguenti soggetti aventi sede legale ed operatività principale nella città metropolitana di Napoli:

- a) i volontari che operano negli ETS iscritti al RUNTS;
- b) gli ETS iscritti al RUNTS (nelle more del raggiungimento delle sue piene funzioni ai Registri regionali di riferimento) con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato;
- c) istituzioni pubbliche e private, mondo non profit, imprese e cittadini (aspiranti volontari, giovani, studenti, ecc.).

Articolo 3 - Tipologia, costo e tempi di erogazione dei servizi

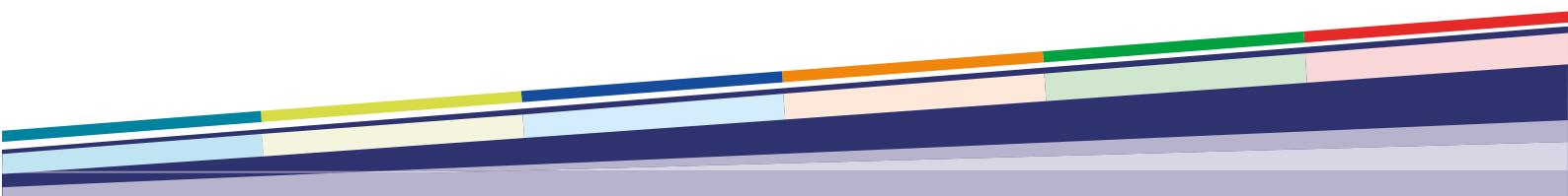
1. Per i destinatari di cui all'art. 2, i servizi erogati mediante le risorse del FUN di cui all'art. 62 D.lgs. 117/2017 sono classificati secondo 2 tipologie:

- a) totalmente gratuiti;
- b) a parziale contribuzione;

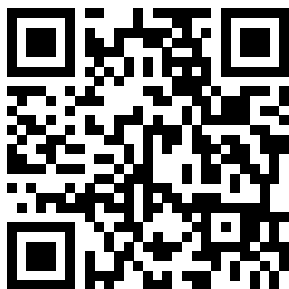
2. La descrizione dei servizi, l'importo del contributo parziale e i tempi di erogazione sono indicati nella Carta dei servizi.

Articolo 4 - Modalità di erogazione dei servizi

Per poter richiedere i servizi del Centro è necessario registrare la propria organizzazione nel gestionale SII CSV Napoli raggiungibile dalla homepage del sito www.csvnapoli.it oppure direttamente all'indirizzo [CSV Napoli](#) | [Frontend](#) | [Login](#):

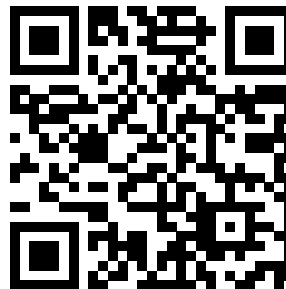


a) la registrazione è gratuita e fornisce all'utente le credenziali di accesso. È attiva sia per enti che persone fisiche. Una volta effettuato l'accesso, l'utente potrà accedere ai diversi contenuti disponibili in base alle caratteristiche del proprio profilo;



Come un ente o una persona
possono iscriversi all'area riservata

[Guarda il video tutorial](#)



Come completare i dati del profilo
per usare al meglio l'area riservata

[Guarda il video tutorial](#)

b) per ricevere assistenza si può scrivere all'indirizzo email info@csvnapoli.it.

Articolo 5 - Negato servizio

1. CSV Napoli si riserva di richiedere integrazioni alla documentazione al fine di verificare i requisiti richiesti per l'erogazione del servizio.
2. CSV Napoli si riserva di non erogare specifici servizi nel caso reputi che l'organizzazione abbia attività o comportamenti contrastanti con le proprie finalità statutarie e/o con le leggi vigenti.
3. L'utente dei servizi che assuma comportamenti non rispettosi di CSV Napoli o dei suoi operatori può essere allontanato e/o non ricevere il servizio richiesto

Principi di erogazione

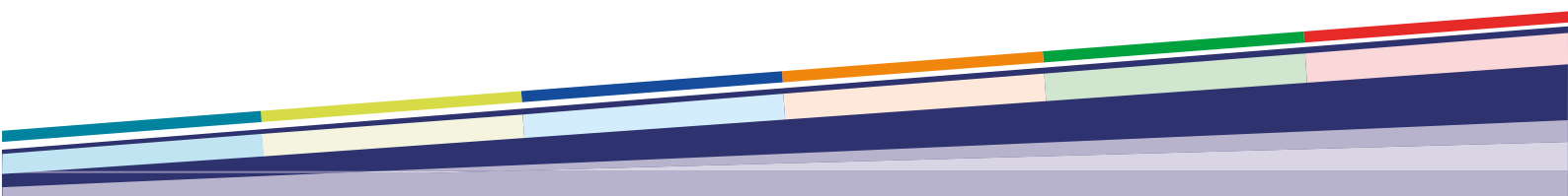
CSV Napoli nell'organizzazione, gestione ed erogazione dei servizi si ispira ai seguenti principi:

Principio di qualità

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 migliora-

Principio di economicità

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

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

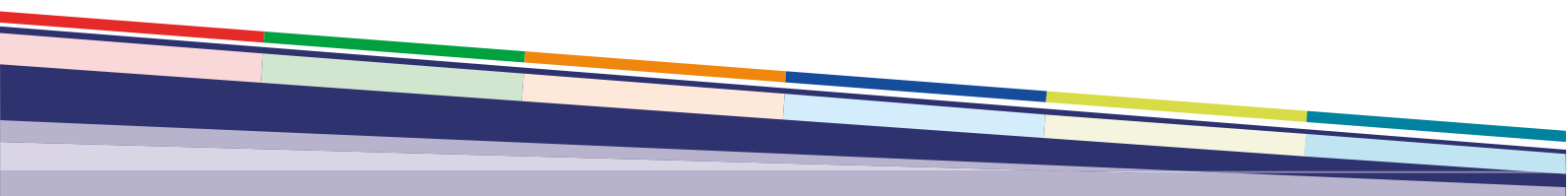
CSV Napoli offre pari opportunità di accesso, agendo per raggiungere il maggior numero possibile di beneficiari, compatibilmente alle risorse disponibili e ai principi di erogazione dei servizi.

Principio di integrazione

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

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



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.

Patrocinio morale

Tipologia di Servizio

- **Richiesta di patrocinio per eventi e manifestazioni di particolare interesse per la valorizzazione dell'agire volontario e la promozione della solidarietà**
- **Richiesta di patrocinio per concorsi e premi**

Destinatari

- ETS iscritti al RUNTS
- altri Enti

Descrizione

Il patrocinio viene concesso a titolo gratuito ad organizzazioni pubbliche e private per singole iniziative di particolare valore sociale, etico e culturale coerenti con le finalità istituzionali di CSV Napoli e non si estende ad altre iniziative analoghe o affini promosse dalla stessa associazione, per le quali è necessario effettuare una nuova richiesta. Il riconoscimento non comporta alcun obbligo finanziario a carico di CSV Napoli. Su tutti i materiali informativi e pubblicitari relativi all'iniziativa patrocinata, ad esclusione di qualsiasi materiale di natura commerciale destinato ad essere distribuito o venduto anche se non direttamente, dovrà essere apposto il logo di CSV Napoli accompagnato dalla frase "con il patrocinio di 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

Orientamento al volontariato

Tipologia di Servizio

- Colloqui di orientamento al volontariato
- Banca dati "Ricerca volontari"
- Colloqui di orientamento per SVE (Servizio Volontario Europeo), SCU (Servizio Civile Universale), ESC (Corpo Europeo di Solidarietà)

Destinatari

- aspiranti volontari
- studenti universitari
- università
- ETS iscritti al RUNTS

Descrizione

Il servizio ha lo scopo di facilitare l'incontro tra aspiranti volontari ed Enti del Terzo settore. Il matching con gli ETS è agevolato dal costante monitoraggio e aggiornamento della banca dati "Ricerca nuovi volontari" di CSV Napoli. E' prevista anche un'attività di supporto e di facilitazione ai giovani nella scelta dei progetti SVE, SCU, ESC e degli enti idonei alle proprie attitudini. Gli Sportelli di Orientamento al Volontariato (SOV) sono attivi presso le Università che hanno stipulato un protocollo d'intesa con CSV Napoli e sono finalizzati ad avvicinare e coinvolgere i giovani studenti al mondo del volontariato.

Modalità di Accesso

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

Tempi di risposta

3 gg. lavorativi

Promozione del volontariato

Tipologia di Servizio

- **Scuola e Volontariato**
- **SOV - Sportelli di Orientamento al Volontariato nelle Università**
- **Workshop, eventi e campagne**

Destinatari

- | | |
|-------------|-------------------------|
| - studenti | - Istituti Scolastici |
| - docenti | - Università |
| - volontari | - ETS iscritti al RUNTS |

Descrizione

I servizi di promozione del volontariato e di animazione territoriale consentono di sensibilizzare, soprattutto i giovani, alle problematiche sociali, educare all'impegno civico, alla solidarietà ed alla responsabilità sociale favorendo la connessione tra scuole, università, associazioni e comunità. La relazione con gli ETS consente ai giovani di conoscere da vicino alcune delle attività di volontariato che quotidianamente si 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, ecc).

Modalità di Accesso

Il servizio è gratuito e la richiesta avviene attraverso i canali di accesso online. I destinatari sono invitati ad aderire alle attività rispondendo ad apposite call. Maggiori informazioni sono pubblicate sui nostri canali di comunicazione in prossimità dell'attivazione dei progetti.

Tempi di risposta

30 gg. lavorativi

Responsabilità Sociale Condivisa

Tipologia di Servizio

- **Volontariato Card**
- **Volontariato e impresa**

Destinatari

- volontari, soci e utenti di ETS iscritti al RUNTS;
- fornitori di servizi (imprese, aziende e liberi professionisti);
- ETS iscritti al RUNTS

Descrizione

Il servizio intende favorire il matching tra aziende profit ed Enti di Terzo settore. CSV Napoli è da anni impegnato a promuovere con azioni concrete la cultura della responsabilità sociale condivisa, come modello di sviluppo innovativo, sostenibile ed inclusivo e a valorizzare tutte le occasioni di dialogo e collaborazione tra organizzazioni responsabili, pubbliche e private, profit e non profit, protagoniste dell'economia positiva nei nostri territori. La Volontariato Card valorizza i volontari, i professionisti e le imprese che si impegnano in partnership a valore strategico proprio per contribuire allo sviluppo della responsabilità sociale condivisa, con 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. Il Volontariato d'Impresa è una tipologia di attività che si pone nel campo della "Corporate Social Responsibility" e prevede che un'azienda faccia svolgere ai propri dipendenti attività di volontariato in realtà di Terzo settore che operano sul territorio.

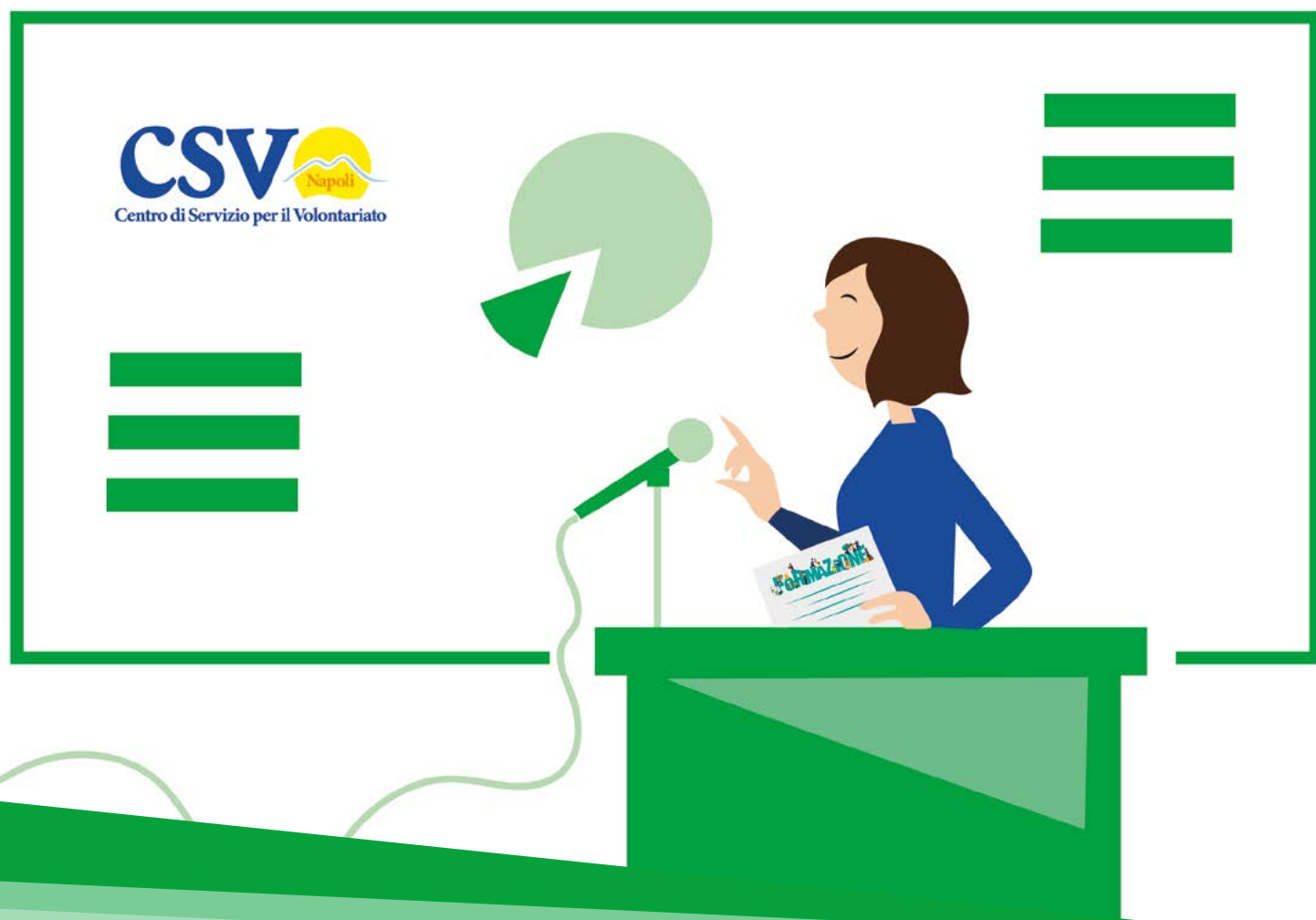
Modalità di Accesso

Il servizio è gratuito e la richiesta avviene attraverso i canali di accesso online. Gli Enti del Terzo settore e le imprese sono invitati ad aderire all'iniziativa attraverso una call. Maggiori informazioni sono pubblicate sui nostri canali di comunicazione in prossimità dell'attivazione del progetto.

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 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

Destinatari

- | | |
|-----------------------|--------------------------------------|
| - volontari | - operatori sociali e professionisti |
| - aspiranti volontari | - cittadinanza |
| - studenti | - ETS iscritti al RUNTS |

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 con- sapevoli 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 al RUNTS.

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 di 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

- Informazioni, orientamento, strumenti di base per lo start-up
- Supporto alla costituzione di nuove associazioni
- Supporto all'adeguamento statutario
- Modulistica per le nuove costituzioni e gli adeguamenti di statuto al Codice del Terzo Settore

Destinatari

- aspiranti volontari
- volontari
- ETS iscritti al RUNTS

Descrizione

Il servizio orienta gli aspiranti volontari nella scelta della tipologia di ente da costituire e prevede un percorso di facilitazione per le nuove costituzioni. Inoltre, offre consulenze e supporto per gli adeguamenti statutari.

Modalità di Accesso

Il servizio di informazione e orientamento è gratuito. La richiesta avviene attraverso i canali di accesso online. Il servizio di supporto per gli adempimenti successivi è gratuito per le ODV. Per gli altri ETS è previsto un parziale contributo di euro 50,00.

Tempi di risposta

5 gg. lavorativi per il servizio di informazione e orientamento
10 gg. lavorativi per il servizio di accompagnamento

Accompagnamento alla gestione

Tipologia di Servizio

- **gestione contabile e amministrativa**

(adempimenti fiscali e normativi; creazione e accompagnamento alla tenuta dei libri sociali, accompagnamento alla tenuta delle scritture contabili; supporto alla presentazione dell'istanza per il 5x1000; autorizzazioni e concessioni; supporto alla redazione di regolamenti, contratti e convenzioni; contrattualistica sui rapporti di lavoro)

- **iscrizione e/o rinnovo ai registri di competenza**

- **assicurazione volontari**

- **accredito Servizio Civile Universale**

Destinatari

- volontari

- ETS iscritti al RUNTS

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. Il servizio è teso ad offrire anche informazioni sull'obbligo assicurativo, diventato uno dei requisiti necessari per poter iscrivere gli ETS al Registro Unico Nazionale del Terzo settore, l'iscrizione ai registri pubblici e sulla normativa che regola i rapporti di lavoro nel Terzo settore. Il servizio offre, inoltre, informazioni e supporto agli enti nella preparazione della modulistica necessaria all'accredito al Servizio Civile Universale.

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

Supporto e orientamento alla progettazione sociale

Tipologia di Servizio

- **Supporto alla definizione di progetti**
- **Supporto al monitoraggio e alla rendicontazione dei progetti**
- **Facilitazione e supporto alla creazione di partenariati**
- **Informazione e aggiornamento bandi e avvisi**

Destinatari

- volontari
- ETS iscritti al RUNTS

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 da 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**

(campagne di crowdfunding e del 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)

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

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

- **assistenza e supporto alla normativa in materia di sicurezza sul lavoro**

(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

- Volontari
- ODV iscritte al RUNTS
- APS iscritte al RUNTS

Descrizione

Il servizio mira a rendere competenti ed autonome le associazioni dal punto di vista economico con la definizione e creazione di una o più attività di raccolta fondi “su misura” e offre informazioni e orientamento rispetto all'applicazione del GDPR (Regolamento UE 2016/679) ed ai relativi obblighi di trasparenza, pubblicità e protezione dati. Il supporto legale, invece, è previsto per le seguenti tematiche: civilistica, amministrativa, giuslavorista, stragiudiziale e

comprende azioni di supporto ad attività di advocacy e alla stesura di convenzioni, ATS e atti con gli enti pubblici e privati.

Inoltre, il servizio vuole sostenere le organizzazioni rispetto alle novità normative e agli adempimenti specifici in tema di sicurezza sul lavoro.

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
- Rivista Comunicare il Sociale

Destinatari

- volontari
- cittadinanza
- 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. Comunicare il Sociale, testata cartacea e online con approfondimenti in braille, 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 la richiesta avviene attraverso i canali di accesso online.

Tempi di risposta

5 gg. lavorativi

Strumenti per comunicarsi

Tipologia di Servizio

- **News dal volontariato - Segnala un'iniziativa**
- **Ufficio stampa**
- **Editing**
(revisione ed elaborazione di testi brevi)
- **Grafica**
(ideazione e realizzazione di logo, biglietti da visita, carta intestata, ecc)
- **Stampa**
(brochure, volantini, locandine, libri, ecc)
- **Realizzazione pubblicazioni**
(revisione, impaginazione ed editing strutturato)
- **Supporto tecnico e regia per eventi**
(regia da remoto e/o sul posto e live streaming per eventi ed iniziative di solidarietà)

Destinatari

- ETS iscritti al RUNTS

Descrizione

Il servizio è pensato per favorire la promozione del 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 a CSV Napoli sia l'elaborazione che la diffusione di comunicati stampa su portali e quotidiani sia locali che nazionali. Inoltre, nell'ottica di agevolare le associazioni nella realizzazione delle loro attività, CSV

Napoli mette a disposizione i servizi di Editing, Grafica, Stampa, Realizzazione pubblicazioni e Supporto tecnico e regia per eventi. I prodotti realizzati dovranno sempre contenere il logo di CSV Napoli e la dicitura “Supporto e 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. I servizi possono essere richiesti dall'organizzazione una sola volta nell'arco dell'anno secondo i massimali previsti per l'annualità e fino ad esaurimento del budget.

Tempi di risposta

5 gg. lavorativi

Servizi web

Tipologia di Servizio

- Creazione di siti web

Destinatari

- ODV iscritte al RUNTS

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 e la richiesta avviene attraverso i canali di accesso online. I costi successivi di manutenzione e tenuta del dominio sono a carico dell'ODV. Le richieste saranno evase in ordine cronologico secondo i massimali previsti per l'annualità e fino ad esaurimento del budget.

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.

Servizi di ricerca e documentazione

Tipologia di Servizio

- Ricerche e materiali informativi
- Biblioteca
- Banche dati

Destinatari

- volontari
- studenti
- cittadinanza
- ETS
- Istituzioni

Descrizione

“nerosubianco” è il nome della collana di pubblicazioni edita da 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. Inoltre, CSV Napoli mette a disposizione testi, manuali e documenti suddivisi in sezioni tematiche (politiche sociali, comunicazione, formazione, minori, disabilità, intercultura, anziani etc.) consultabili presso la sede oppure online, nonché banche dati degli ETS pensate per favorire la collaborazione e il lavoro di rete delle realtà associative presenti nella città metropolitana di Napoli.

Modalità di Accesso

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

Tempi di risposta

5 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

- Sale attrezzate:

- sala formazione attrezzata (m. 6,10 x 7,40) con connessione a internet, pc, big tablet, videoproiettore, lavagna a fogli mobili, postazione docente e N° 40 sedie a ribaltina;
- sala informatica con 15 postazioni pc, postazione docente, videoproiettore e lavagna a fogli mobili, stampante;
- postazione PC presso CSV Napoli;
- strutture per convegni;
- sale conferenze;
- spazi presso sportelli territoriali.

- Stanza virtuale:

- la stanza virtuale è uno spazio on line utilizzabile per video-conferenze fino a 200 partecipanti. CSV Napoli ha in dotazione la piattaforma GoToMeeting. Gli utenti che chiedono il servizio devono scaricare l'APP della piattaforma, indicare una persona di contatto alla quale verrà dato il ruolo di organizzatore della riunione e le informazioni necessarie ad istruire e tenere la riunione.

Destinatari

- ETS iscritti al RUNTS

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 spazi virtuali e ulteriori spazi esterni al Centro più ampi. I servizi possono essere richiesti dall'organizzazione una sola volta nell'arco dell'anno secondo i massimali previsti per l'annualità e fino ad esaurimento del budget.

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

5 gg. lavorativi

Prestito attrezzature

Tipologia di Servizio

- Cassa karaoke
- Gazebo
- Generatore di corrente
- Impianto audio
- Impianto luci a teste rotanti
- Pc portatile
- Telo per proiezione
- Videoproiettore

Destinatari

- ETS iscritti al RUNTS

Descrizione

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

Servizio copisteria

Tipologia di Servizio

- Fotocopie
- Stampe

Destinatari

- ETS iscritti al RUNTS

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

Servizio trasporto

Tipologia di Servizio

- Noleggio pullman:

- noleggio pullman da 9 posti;
- noleggio pullman da 30 posti;
- noleggio pullman da 30 posti con pedana accessibile;
- noleggio pullman GT da 52 posti;
- noleggio pullman GT da 52 posti con pedana accessibile.

- Utilizzo Camper del Volontariato:

- utilizzo Camper FIAT Ducato.

Destinatari

- ETS iscritti al RUNTS

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 e 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. Il servizio di noleggio pullman, 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 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

Noleggio allestimenti

Tipologia di Servizio

- Service audio, luci, video
- Casette in legno
- Tavoli e sedie
- Bagni chimici
- Palco e pedane
- Espositori
- Kit tavolo/panca, etc

Destinatari

- ETS iscritti al RUNTS

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 secondo i massimali previsti per l'annualità e fino ad esaurimento del budget.

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

- Fornitura di materiali di consumo per attività di volontariato

Destinatari

- ETS iscritti al RUNTS

Descrizione

Il servizio, attraverso l'erogazione di materiali di consumo, supporta le associazioni nell'attivazione di progetti territoriali di valorizzazione del volontariato contribuendo a soddisfare i bisogni che le stesse hanno rilevato nelle proprie comunità insieme ad altri attori sociali o nell'ambito di percorsi di co-progettazione e co-programmazione con gli Enti pubblici.

Modalità di Accesso

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

Tempi di risposta

3 gg. lavorativi

Servizi digitali

Tipologia di Servizio

- **Attivazione casella di posta elettronica certificata (PEC)**
- **Attivazione firma digitale**
- **Attivazione sistema pubblico di identità digitale (SPID)**

Destinatari

- ETS iscritti al RUNTS

Descrizione

- Il servizio sostiene gli ETS 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 dalle organizzazioni di volontariato una sola volta nell'arco dell'anno e fino ad esaurimento del budget previsto. Il servizio è gratuito per il primo anno. I costi di rinnovo del dominio sono a carico dell'ODV. Per gli altri ETS della città metropolitana di Napoli, CSV Napoli ha attivato un accordo di convenzione con Team Service Srl, azienda leader nei servizi di facility management, che permetterà di acquistare il servizio a € 7,00 + IVA.

- La Firma Digitale è una firma a tutti gli effetti che viene apposta su un documento digitale e che sostituisce la firma apposta sul cartaceo; la Firma Digitale permette di risalire a chi ha firmato il documento, quando e a che titolo. In base all'accordo di convenzione con Team Service Srl, è possibile acquistare: Firma digitale CNS formato Smart card a € 37,00 + IVA oppure Firma digitale CNS formato Token a € 62,00 + IVA.

- Il Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID) è l'identità digitale pubblica con cui si rende possibile la propria identificazione per accedere ai servizi online della Pubblica Amministrazione e di soggetti privati aderenti. Lo SPID del legale rappresentante dell'Ente è lo strumento per accedere al RUNTS. In base all'accordo di convenzione con Team Service Srl, il servizio SPID con OTP App può essere acquistato al costo di €15,00 + IVA.

Modalità di Accesso

Il servizio è gratuito per il primo anno. I costi di rinnovo del dominio sono a carico dell'ODV.

Tempi di risposta

5 gg. lavorativi

Gestionale VeryFico

Tipologia di Servizio

- **Acquisto gestionale VeryFico**
- **Supporto gestionale VeryFico**

Destinatari

- ETS iscritti al RUNTS

Descrizione

VeryFico è la proposta dei Centri di Servizio per il Volontariato per la trasformazione digitale del Terzo settore. Un sistema completo di servizi che integra strumenti software (distribuiti come SaaS in cloud) e supporti qualificati di accompagnamento e capacitazione degli ETS. Gli ETS di CSV Napoli che ne faranno richiesta potranno, infatti, sottoscrivere VeryFico versione integrale a € 131,20 IVA inclusa anziché € 299,00 IVA inclusa e VeryFico Mini a € 37,60 IVA inclusa anziché € 99,00 IVA inclusa. Inoltre CSV Napoli mette a disposizione un supporto consulenziale gratuito per l'utilizzo del software.

Modalità di Accesso

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

Tempi di risposta

5 gg. lavorativi

Rilevazione e controllo della qualità

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 ottimizzazione 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

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

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

giovedì dalle 9.00 alle 13.00 - dalle 14.00 alle 18.00

Sportello Area Vesuviana

Comune di Sant'Antonio Abate (Na)

Piazza della Libertà

3270399184 - sportelli@csvnapoli.it

martedì dalle 9.00 alle 13.00 - dalle 14.00 alle 18.00

Aiutaci a migliorare i nostri servizi

Gentile utente,
puoi utilizzare l'apposito form per aiutarci a migliorare i nostri servizi, segnalare criticità e proporre suggerimenti. Le informazioni raccolte saranno utilizzate in maniera aggregata e anonima nel più totale rispetto della privacy ai sensi del GDPR 679/2016 e disposizioni vigenti.



Per procedere alla compilazione
scansiona il **QR Code** oppure [clicca qui](#)

Carta dei Servizi

Rev. 31/08/2022



CSV 
Centro di Servizio per il Volontariato

www.csvnapoli.it

