



Carta dei Servizi



Centro di Servizio per il Volontariato



Indice interattivo

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

17 Promozione, Orientamento e Animazione territoriale

- 19 [Orientamento al volontariato](#)
- 20 [Promozione del volontariato](#)
- 21 [Animazione Territoriale](#)
- 22 [Responsabilità Sociale Condivisa](#)

25 Formazione

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

30 Consulenza, Assistenza qualificata e Accompagnamento

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

39 Informazione e Comunicazione

- 41 [Volontari informati](#)
- 42 [Strumenti per comunicarsi](#)
- 44 [Servizi web](#)

46 Ricerca e Documentazione

48 Servizi di ricerca e documentazione

50 Supporto Tecnico-Logistico

52 Utilizzo spazi

54 Prestito attrezzature

55 Servizio copisteria

56 Servizio trasporto

57 Noleggio allestimenti

58 Kit operativo

59 Servizi digitali

61 Gestionale VERIF!CO

63 Rilevazione e controllo della qualità

64 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 2023 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 ETS 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 e 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.

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:

- promuovere la cultura della solidarietà e facilitare il protagonismo delle esperienze di cittadinanza attiva per favorire la coesione sociale;
- alimentare la collaborazione tra le realtà di volontariato e sostenere l'interazione tra le diverse esperienze associative;
- facilitare il dialogo e la collaborazione tra le istituzioni, i volontari degli ETS, le imprese e la società civile;
- valorizzare le forme emergenti di volontariato che manifestano senso di cura e prossimità;
- animare la cultura della convivenza, del dono e dell'aiuto facendo emergere i valori delle azioni solidali, promuovendo la trasformazione del fare in agire culturale;
- sviluppare le capacità tecniche-organizzative del volontariato favorendo lo scambio intergenerazionale;
- sostenere le organizzazioni nelle attività di tutela dei diritti;
- garantire un'organizzazione dinamica e flessibile per rispondere in maniera efficace ai continui mutamenti e alle sfide sociali.

Base sociale e governance di CSV Napoli

La base sociale di CSV Napoli è composta da n. 21 soci

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

Regolamento di accesso ai servizi

Premessa

CSV Napoli utilizza le risorse del FUN (Fondo Unico Nazionale alimentato dai contributi annuali delle Fondazioni 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) volontari che operano negli enti del Terzo settore;
- b) cittadini, aspiranti volontari, studenti, docenti, operatori di settore;
- c) enti iscritti al RUNTS, nelle more del raggiungimento delle sue piene funzioni ai Registri regionali di riferimento, con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato;
- d) aspiranti Enti del Terzo settore, per coloro che desiderano costituirsi o trasformarsi in ente del Terzo settore;
- e) istituzioni pubbliche e private, mondo non profit, imprese.

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 nell'area riservata raggiungibile dalla homepage del sito www.csvnapoli.it oppure direttamente al seguente link: <https://gestionale.csvnapoli.it>

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 e-mail segreteria@csvnapoli.it;

c) per ogni richiesta di servizio è previsto un tempo di risposta, ovvero il tempo che intercorre tra la richiesta del servizio da parte dell'utente e la prima risposta di presa in carico da parte dell'operatore, secondo gli standard individuati dal Sistema di Gestione della Qualità di CSV Napoli.

Articolo 5 - Monitoraggio e controllo della Qualità

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 applica sistemi di rilevazione e controllo della qualità, predispone a tal fine strumenti di monitoraggio e verifica delle proprie attività e dei servizi erogati.

3. 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 procedure o con le leggi vigenti.

4. Il servizio può essere revocato o non concesso per gli utenti che assumano comportamenti non in linea con gli accordi pianificati e condivisi o non rispettosi delle finalità dichiarate.

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, tenendo conto delle risorse a disposizione e garantendo l'erogazione nel minor tempo possibile. 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 in maniera sistematica coinvolgendo tutti gli stakeholders 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

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 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 e 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 del Terzo settore, istituzioni, imprese e enti locali in modo da contribuire anche a sviluppare il senso di appartenenza ad un unico sistema.

Orientamento al volontariato

Tipologia di Servizi

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

Destinatari

- aspiranti volontari
- Enti del Terzo settore

Descrizione

I servizi hanno lo scopo di facilitare l'incontro tra aspiranti volontari ed Enti del Terzo settore. È prevista un'attività di orientamento e supporto nella scelta delle diverse opportunità e viene facilitato il matching con gli Enti del Terzo settore più idonei alle attitudini ed esigenze dei richiedenti.

Modalità di Accesso

I servizi sono gratuiti e la richiesta avviene attraverso l'area riservata.

Tempi di risposta

3 gg. lavorativi

Promozione del volontariato

Tipologia di Servizi

- **Scuola e Volontariato**
- **SOV - Sportelli di Orientamento al Volontariato nelle Università**
- **Workshop e laboratori esperienziali**

Destinatari

- studenti
- docenti
- volontari
- Istituti Scolastici
- Università
- Enti del Terzo settore

Descrizione

I servizi di promozione del volontariato consentono di sensibilizzare, soprattutto i giovani, alle problematiche sociali, educare all'impegno civico e alla solidarietà 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

I servizi sono gratuiti e la richiesta avviene attraverso l'area riservata. 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

Animazione Territoriale

Tipologia di Servizi

- Patrocinio morale
- VOLCAMP - Campi di orientamento e formazione al Volontariato
- Workshop, Eventi, Campagne e Network del volontariato
- Sportelli territoriali

Destinatari

- volontari
- cittadini
- Enti del Terzo settore
- Altri Enti

Descrizione

I servizi di animazione territoriale sono finalizzati a sostenere e valorizzare l'agire volontario nella comunità locale e a promuovere la solidarietà, la partecipazione e la collaborazione tra tutti gli attori presenti nei territori.

Modalità di Accesso

I servizi sono gratuiti e la richiesta avviene attraverso l'area riservata.

Tempi di risposta

3 gg. lavorativi

Responsabilità Sociale Condivisa

Tipologia di Servizi

- **Volontariato Card**
- **Volontariato e impresa**
- **Partnership per la valorizzazione della CSR**

Destinatari

- volontari, soci e utenti di Enti del Terzo settore
- imprese, aziende e liberi professionisti
- Enti del Terzo settore

Descrizione

I servizi intendono favorire il matching tra volontari, Enti del Terzo settore e Imprese con lo scopo di promuovere la cultura della responsabilità sociale condivisa come modello di sviluppo innovativo, sostenibile ed inclusivo e sostenere tutte le occasioni di dialogo e collaborazione tra organizzazioni responsabili, pubbliche e private, profit e non profit, protagoniste dell'economia positiva nei nostri territori. Si intende valorizzare i volontari, i professionisti e le imprese che si impegnano in partnership a valore strategico proprio per contribuire allo sviluppo della corresponsabilità sociale, per generare un circuito virtuoso basato sull'ibridazione e relazioni di fiducia. Inoltre, i servizi sono rivolti ad enti ed imprese che vogliono dare visibilità ai cambiamenti che ogni giorno producono con le proprie attività grazie alle collaborazioni positive che instaurano con Enti del Terzo settore e altri attori coinvolti a vario titolo nella crescita dei territori.

Modalità di Accesso

I servizi sono gratuiti e la richiesta avviene attraverso l'area riservata. Maggiori informazioni sono pubblicate sui nostri canali di comunicazione in prossimità dell'attivazione dei progetti.

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 azione 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 Servizi

- **Corsi di formazione**
- **Workshop tematici**
- **Seminari di approfondimento**
- **Percorsi territoriali**
- **Laboratori**

Destinatari

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

I servizi sono gratuiti e la richiesta avviene attraverso l'area riservata. 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 Servizi

- **Informazioni, orientamento, strumenti di base per lo start-up**
- **Accompagnamento alla costituzione di nuove organizzazioni**
- **Accompagnamento agli adeguamenti di statuto**
- **Rilascio modulistica e guide di compilazione**

Destinatari

- aspiranti volontari
- volontari
- Enti del Terzo settore

Descrizione

I servizi orientano gli aspiranti volontari nella scelta della tipologia di ente da costituire e prevedono un percorso di facilitazione per le nuove costituzioni. Inoltre, offrono consulenze e supporto per gli adeguamenti statutari.

Modalità di Accesso

I servizi di informazione e orientamento sono gratuiti e la richiesta avviene attraverso l'area riservata. I servizi di supporto per gli adempimenti successivi all'orientamento sono gratuiti per le ODV, mentre per gli altri ETS è previsto un contributo di € 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 Servizi

- **Accompagnamento alla 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 5 X 1000**
- **Autorizzazioni e concessioni**
- **Supporto alla redazione di regolamenti, contratti e convenzioni**
- **Iscrizione R.U.N.T.S.**
- **Polizza Unica per il Volontariato**
- **Accreditamento al Servizio Civile Universale**

Destinatari

- volontari
- Enti del Terzo settore

Descrizione

I servizi prevedono accompagnamento e supporto nelle varie fasi di gestione associativa: dalla tenuta dei registri e delle scritture contabili ai vari adempimenti fiscali e normativi, fino agli obblighi assicurativi. Inoltre, si forniscono informazioni e supporto agli enti nella redazione di richieste per autorizzazioni e concessioni amministrative, regolamenti, contratti, convenzioni e preparazione della modulistica necessaria all'accreditamento al Servizio Civile Universale.

Modalità di Accesso

I servizi, ad eccezione del supporto negli adempimenti assicurativi, sono gratuiti solo per le ODV e la richiesta avviene attraverso l'area riservata. Per gli altri ETS è previsto un contributo di € 50,00. La consulenza prevede max 2 incontri di 60 min.

Tempi di risposta

10 gg. lavorativi

Supporto e orientamento alla progettazione sociale

Tipologia di Servizi

- **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
- Enti del Terzo settore

Descrizione

La consulenza alla progettazione sociale supporta le singole organizzazioni e le reti contribuendo alla strutturazione della proposta progettuale e alla candidatura di progetti di volontariato. L'accompagnamento prevede la revisione della progettazione descrittiva (bisogni, obiettivi, risultati attesi, attività, risorse, indicatori di valutazione, verifica congruità del piano economico) e la verifica dei requisiti per la partecipazione ad avvisi pubblici.

Modalità di Accesso

I servizi sono gratuiti e la richiesta avviene attraverso l'area riservata. Sono escluse le consulenze per la partecipazione a gare per l'affidamento e gestione di servizi. La consulenza prevede max 2 incontri di 50 min.

Tempi di risposta

5 gg. lavorativi

Consulenze specialistiche

Tipologia di Servizi

- Assistenza legale sulla normativa civilistica, amministrativa e giuslavorista
- Assistenza in materia di Privacy e Trasparenza
- Assistenza e Supporto alla normativa di sicurezza sul lavoro
- Assistenza al crowdfunding

Destinatari

- volontari
- ODV iscritte al RUNTS
- APS iscritte al RUNTS

Descrizione

I servizi di consulenza specialistica si qualificano in una gamma di interventi finalizzati a orientare e supportare gli ETS alla comprensione e all' applicazione di normative di settore e a migliorare la capacità di reperire e gestire risorse per gli interventi progettuali.

L'assistenza legale sulla normativa civilistica, amministrativa e giuslavorista prevede supporto all'attività di advocacy, alla stesura di convenzioni, ATS e atti con gli enti pubblici e privati, sostegno per la stesura di richieste finalizzate ad ottenere autorizzazioni e concessioni amministrative, nonché orientamento alla contrattualistica sui rapporti di lavoro.

L'assistenza in materia di Privacy e Trasparenza offre informazioni e orientamento rispetto all'applicazione del GDPR (Regolamento UE 2016/679) ed ai relativi obblighi di trasparenza, pubblicità e protezione dati.

L'assistenza e supporto alla normativa di sicurezza sul lavoro prevede il sopral-

luogo presso la sede dell'associazione, la redazione di una relazione tecnica con descrizione degli adempimenti da attuare, la redazione del Documento di Valutazione dei Rischi per la sede, la predisposizione di planimetria di emergenza, nonché attività di sorveglianza sanitaria e attività formative. Infine, rientrano nell'ambito della consulenza specialistica anche l'assistenza al crowdfunding con la pianificazione di campagne di comunicazione, il supporto alla gestione fiscale dei proventi e alla motivazione delle risorse umane impiegate nonché il supporto alla creazione di strumenti e documentazione necessaria.

Modalità di Accesso

I servizi sono gratuiti e la richiesta avviene attraverso l'area riservata.

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 Servizi

- **Newsletter**
- **SMS Alert**
- **Rassegna stampa**
- **Rivista Comunicare il Sociale**

Destinatari

- volontari
- cittadinanza
- Enti del Terzo settore
- Istituzioni

Descrizione

I servizi valorizzano le esperienze più significative di solidarietà e cittadinanza attiva, sostengono la diffusione e la visibilità delle iniziative degli ETS, sensibilizzano l'opinione pubblica sui temi della solidarietà e del volontariato, garantendo l'accesso e l'inclusione all'informazione. Promuovono la comunicazione sociale attraverso strumenti diversi e integrati, con approfondimenti culturali, narrazioni e inchieste sui temi di più grande attualità.

Modalità di Accesso

I servizi sono gratuiti e la richiesta avviene attraverso l'area riservata.

Tempi di risposta

5 gg. lavorativi

Strumenti per comunicarsi

Tipologia di Servizi

- **News dal volontariato - Segnala un'iniziativa**
- **Ufficio stampa**
- **Editing**
- **Grafica**
- **Stampa**
- **Realizzazione pubblicazioni**
- **Supporto tecnico e regia per eventi**

Destinatari

- ODV iscritte al RUNTS
- APS iscritte al RUNTS

Descrizione

I servizi sono pensati per favorire la promozione delle attività di volontariato offrendo la possibilità alle associazioni di segnalare iniziative e progetti di particolare rilevanza ai 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 locali e/o nazionali. Nell'ottica di agevolare le associazioni nella realizzazione di strumenti utili alla promozione delle proprie attività, sono previsti i servizi di editing, grafica, stampa e realizzazione di pubblicazioni, con la revisione ed elaborazione di testi brevi, ideazione e realizzazione di logo, biglietti da visita, carta intestata, brochure, volantini, locandine, materiali promozionali, ecc.

È previsto, inoltre, il supporto tecnico con la regia da remoto e/o sul posto e live streaming per eventi ed iniziative di solidarietà.
I prodotti realizzati dovranno contenere il logo di CSV Napoli e la dicitura “Supporto e Promozione del volontariato”.

Modalità di Accesso

I servizi sono gratuiti e la richiesta avviene attraverso l'area riservata.
I servizi per i quali si necessita di fornitore esterno 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
- APS iscritte al RUNTS

Descrizione

Il servizio favorisce la promozione delle organizzazioni e delle attività di volontariato con la creazione di siti web e l'accompagnamento all'utilizzo delle piattaforme per promuovere, aggiornare e indicizzare i portali.

Modalità di Accesso

Il servizio di creazione siti web può essere richiesto dalle organizzazioni una sola volta nell'arco dell'anno secondo i massimali previsti per l'annualità e fino ad esaurimento del budget. I costi successivi al primo anno per la manutenzione e la tenuta del dominio sono a carico delle organizzazioni. La richiesta del servizio avviene attraverso l'area riservata.

Tempi di risposta

7 gg. lavorativi

Ricerca e Documentazione



I servizi di **ricerca e documentazione** sono finalizzati a fornire conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo settore. CSV Napoli mette a disposizione della propria utenza libri, riviste, approfondimenti, report specifici, indagini, ricerche e dossier statistici, documenti, rapporti di studio, banche dati e mappatura degli ETS della città metropolitana di Napoli.

Servizi di ricerca e documentazione

Tipologia di Servizi

- Report specifici, indagini, ricerche e dossier statistici
- Libri, manuali e riviste
- Banche dati, mappatura ETS

Destinatari

- volontari
- studenti
- cittadinanza
- Enti del Terzo settore
- Istituzioni

Descrizione

CSV Napoli mette a disposizione testi, manuali, report specifici, indagini, ricerche e dossier statistici consultabili presso la sede del Centro 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. Inoltre, CSV Napoli edita la collana di pubblicazioni “nerosubianco” che si connota come una raccolta di ricerche e manuali informativi e formativi su tematiche trasversali e specifiche per il non profit. È possibile consultare e scaricare le pubblicazioni online nell'apposita sezione del sito csvnapoli.it e fare richiesta delle copie stampate.

Modalità di Accesso

I servizi sono gratuiti e la richiesta avviene attraverso l'area riservata.

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 concede l'utilizzo di spazi, attrezzature e strumenti digitali e gestionali per supportare l'agire volontario. Concede il prestito gratuito e temporaneo di beni e strumentazioni di sua proprietà e offre, mediante fornitore esterno, allestimenti per eventi e servizi di trasporto per attività di volontariato. Inoltre, agevola i volontari nella realizzazione di attività laboratoriali pianificate.

Utilizzo spazi

Tipologia di Servizi

- 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, lavagna a fogli mobili e stampante
- postazione PC presso CSV Napoli
- strutture per convegni
- teatri
- sale conferenze
- spazi presso sportelli territoriali

- Stanza virtuale:

- GoToMeeting fino a 250 partecipanti
- Zoom fino a 300 partecipanti con gestione di più stanze per sottogruppi

Destinatari

- Enti del Terzo settore

Descrizione

I servizi supportano le organizzazioni nello svolgimento delle attività operative e nella realizzazione di eventi a progettualità verificabili mettendo a disposizione gli spazi e le attrezzature del Centro negli orari di apertura degli uffici e sostenendo le organizzazioni nella ricerca e nell'utilizzo di ulteriori spazi per lo svolgimento di iniziative di volontariato. Inoltre, è previsto l'utilizzo di spazi online per video-conferenze e corsi di formazione.

Modalità di Accesso

I servizi che prevedono l'utilizzo di spazi e attrezzature di CSV Napoli sono gratuiti. I servizi per i quali si necessita di fornitore esterno 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. La richiesta avviene attraverso l'area riservata.

Tempi di risposta

5 gg. lavorativi

Prestito attrezzature

Tipologia di Servizi

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

Destinatari

- Enti del Terzo settore

Descrizione

I servizi sostengono le organizzazioni nella realizzazione delle proprie attività di volontariato con un prestito gratuito e temporaneo di beni di proprietà di CSV Napoli.

Modalità di Accesso

I servizi sono gratuiti e la richiesta avviene attraverso l'area riservata.

Tempi di risposta

3 gg. lavorativi

Servizio copisteria

Tipologia di Servizi

- **Fotocopie**
- **Stampe**

Destinatari

- Enti del Terzo settore

Descrizione

I servizi sono volti a sostenere le organizzazioni nella realizzazione di iniziative di volontariato, fornendo la stampa di materiale didattico e/o di promozione delle attività associative.

Modalità di Accesso

I servizi sono gratuiti e la richiesta avviene attraverso l'area riservata.

Tempi di risposta

3 gg. lavorativi

Servizio trasporto

Tipologia di Servizi

- Noleggio pullman:

- pullman da 9 posti
- pullman da 30 posti
- pullman da 30 posti con pedana accessibile
- pullman GT da 50 posti
- pullman GT da 50 posti con pedana accessibile

- Utilizzo Camper del Volontariato:

- Camper FIAT Ducato

Destinatari

- Enti del Terzo settore

Descrizione

I servizi consistono nella messa a disposizione di un pullman con autista per consentire alle organizzazioni di effettuare spostamenti nell'ambito della regione Campania per le proprie iniziative di volontariato. Inoltre, è possibile richiedere il Camper in dotazione al CSV Napoli da utilizzare come ufficio mobile per attività di volontariato che necessitano di un contatto diretto con il territorio e/o per particolari eventi o emergenze.

Modalità di Accesso

L'utilizzo del Camper del Volontariato è gratuito.

I servizi per i quali si necessita di fornitore esterno 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.

La richiesta avviene attraverso l'area riservata.

Tempi di risposta

3 gg. lavorativi

Noleggio allestimenti

Tipologia di Servizi

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

Destinatari

- Enti del Terzo settore

Descrizione

I servizi prevedono la fornitura di allestimenti per attività e iniziative di promozione del volontariato rivolte alla cittadinanza.

Modalità di Accesso

I servizi per i quali si necessita di fornitore esterno 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. La richiesta avviene attraverso l'area riservata.

Tempi di risposta

3 gg. lavorativi

Kit operativo

Tipologia di Servizio

- **Fornitura di materiali di consumo utili alla realizzazione di progetti e attività di volontariato**

Destinatari

- Enti del Terzo settore

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

I servizi per i quali si necessita di fornitore esterno 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.
La richiesta avviene attraverso l'area riservata.

Tempi di risposta

3 gg. lavorativi

Servizi digitali

Tipologia di Servizi

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

Destinatari

- ODV iscritte al RUNTS
- Enti del Terzo settore

Descrizione

CSV Napoli 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.

La Firma Digitale è una firma a tutti gli effetti che viene apposta su un documento digitale e che sostituisce la firma sul cartaceo; la Firma Digitale permette di risalire a chi ha firmato il documento, quando e a che titolo.

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.

Modalità di Accesso

Il servizio di attivazione PEC 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.

Il servizio di firma digitale è gratuito per le ODV. Per gli altri ETS, In base all'accordo di convenzione con Team Service Srl, è possibile acquistare la Firma digitale CNS formato Smart card a € 37,00 + IVA oppure Firma digitale CNS formato Token a € 62,00 + IVA.

Il servizio SPID è gratuito per le ODV. 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.

La richiesta dei servizi avviene attraverso l'area riservata.

Tempi di risposta

5 gg. lavorativi

Gestionale VERIF!CO

Tipologia di Servizi

- **Attivazione software gestionale VERIF!CO**
- **Supporto per l'utilizzo del software**

Destinatari

- Enti del Terzo settore

Descrizione

VERIF!CO 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.

CSV Napoli, inoltre, mette a disposizione un supporto consulenziale gratuito per l'utilizzo del software.

Modalità di Accesso

Gli ETS che faranno richiesta del servizio potranno sottoscrivere VERIF!CO versione integrale a € 131,20 IVA inclusa anziché € 299,00 IVA inclusa e VERIF!CO Mini a € 37,60 IVA inclusa anziché € 99,00 IVA inclusa.

La richiesta avviene attraverso l'area riservata.

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 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 intt. 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

Sportello Area Costiera

*Comune di Vico Equense (Na), Corso Filangieri, 120
Complesso SS Trinità e Paradiso
cell. 3465930615 - consulenza@csvnapoli.it*

giovedì 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.
Ti ringraziamo in anticipo per l'attenzione che vorrai dedicarci.



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

Carta dei Servizi

Rev. 24/07/2023



CSV 
Centro di Servizio per il Volontariato

www.csvnapoli.it

