

# CARTA DEI SERVIZI 2021

CSV  **asvoce**  
associazione  
volontariato  
casertano



# INDICE

<b>La Carta dei servizi</b>	3
<b>Chi siamo</b>	4
<b>Destinatari</b>	6
<b>I principi di erogazione dei servizi</b>	9
<b>Servizi e attività</b>	10
• Promozione, orientamento e animazione territoriale	
• Formazione	
• Consulenza, assistenza e accompagnamento	
• Informazione e comunicazione	
• Ricerca e documentazione	
• Supporto tecnico-logistico	
<b>Canali di accesso</b>	37
<b>Rilevazione e controllo della qualità</b>	39

# LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi presenta i servizi e le attività che il **CSV ASSO.VO.CE.** realizza, illustrandone le modalità di accesso.

La Carta è uno dei principali strumenti con il quale si attua il principio di pubblicità e trasparenza affermato dal **Codice del Terzo Settore.**

Con questo documento il CSV ASSO.VO.CE. assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza e dichiara quali servizi intende erogare e con quali modalità. In esso sono quindi contenute le informazioni principali dei servizi offerti, al fine di ottenere la massima fruibilità da parte dell'utente finale e di chiunque possa essere interessato all'attività del CSV ASSO.VO.CE.

Per ulteriori informazioni sul CSV ASSO.VO.CE. e sulle sue attività si rimanda alle **programmazioni annuali** e al **bilancio sociale.**

Per assicurare la più ampia diffusione, la Carta dei servizi è disponibile nelle sedi del CSV ASSO.VO.CE. e sul sito web [www.csvassovoce.it](http://www.csvassovoce.it).

Caratteristiche dei servizi

Destinatari

Come accedere

Criteri di accesso

# CHI SIAMO

## ■ CSV ASSO.VO.CE. Sede legale

Via La Rosa, 47  
81024 Maddaloni (CE)  
C.F. 93053130618  
P.IVA 04409880616  
Iscritto al nr. 655 del Registro  
delle Persone Giuridiche  
della Prefettura di Caserta.

## ■ Sportello per l'Agro Aversano

Via Ten. Grassi, 44 - 81036  
San Cipriano d'Aversa (CE)

## ■ Sportello per la Valle di Suessola

Via Annunziata, 13  
81021 - Arienzo (CE)

L'Associazione per il volontariato casertano (**ASSO.VO.CE.**) è un'associazione composta in maggioranza di ODV che dal 2005 svolge funzioni e compiti di **Centro di Servizio per il Volontariato** (CSV) nell'ambito territoriale di **Caserta**.

A tal fine organizza, gestisce ed eroga servizi di supporto tecnico, formativo e informativo, per promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo volontari negli Enti del Terzo Settore (ETS) con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato (ODV).

Il CSV ASSO.VO.CE. è socio di **CSVnet**, la rete nazionale dei CSV, e di **CSVnet Campania**.



# CHI SIAMO

## I Centri di Servizio per il Volontariato

Il **Codice del Terzo Settore** affida ai Centri di Servizio per il Volontariato (CSV) il ruolo di *“organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo e informativo, per promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo volontari negli enti del terzo settore”* con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato e ne assicura il finanziamento stabile attraverso il **Fun – Fondo unico nazionale**, un fondo alimentato dai contributi delle fondazioni di origine bancaria.

I CSV sono sottoposti alle funzioni di indirizzo e di controllo da parte dell'**Organismo Nazionale di Controllo (ONC)**, anche tramite i propri uffici territoriali, gli **Organismi Territoriali di Controllo (OTC)**. Gli OTC, in particolare, verificano la legittimità e la correttezza dell'attività dei CSV in relazione all'uso delle risorse del FUN, nonché la loro generale adeguatezza organizzativa, amministrativa e contabile, tenendo conto delle disposizioni del CTS e degli indirizzi generali strategici fissati dall'ONC.

# DESTINATARI

Il CSV ASSO.VO.CE. eroga gratuitamente i propri servizi a:

- **Volontari o aspiranti volontari**, operanti sul territorio della provincia di Caserta;
- **Organizzazioni di Volontariato** (ODV) iscritte negli appositi registri regionali, in attesa dell'operatività del RUNTS, con sede legale in provincia di Caserta;
- **Aspiranti ODV** ovvero ENTI già costituiti, non (ancora) del Terzo settore in fase di verifica delle condizioni per assumere la qualifica di ODV, con sede legale in provincia di Caserta;
- **Altri ETS** - associazioni di promozione sociale, cooperative sociali ed enti iscritti all'anagrafe delle Onlus - che si avvalgono di volontari ed iscritti negli appositi registri, in attesa dell'operatività del RUNTS, con sede legale in provincia di Caserta;
- **Aspiranti altri ETS** ovvero ENTI già costituiti, non (ancora) del Terzo settore in fase di verifica delle condizioni per assumere la qualifica di Ente di Terzo Settore (diversa da ODV), con sede legale in provincia di Caserta;
- **Cittadini della provincia di Caserta** per i servizi di informazione e di promozione ed a utenza diffusa.

Il CSV ASSO.VO.CE., nella progettazione ed erogazione dei servizi, si può avvalere della collaborazione di enti pubblici, istituti scolastici, università, enti ed istituti di ricerca, soggetti profit, enti erogativi, professionisti, nonché le loro reti di rappresentanza, enti del terzo settore, che possono attivare un partenariato con il CSV ASSO.VO.CE. per l'organizzazione di eventi, per il lavoro di rete a favore del territorio o per la partecipazione e il finanziamento di progetti specifici.

AREA DI RIFERIMENTO	SERVIZI E ATTIVITÀ	DESTINATARI					
		ODV	ASPIRANTI ODV	ALTRI ETS	ASPIRANTI ALTRI ETS	ASPIRANTI VOLONTARI	CITTADINI
PROMOZIONE, ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE TERRITORIALE	Orientamento al Volontariato	■	■	■	■	■	■
	Servizio Civile Universale	■		■		■	
	Giornate dei volontari	■	■	■	■	■	■
	Nuove generazioni e volontariato	■	■	■	■	■	■
	Pratiche collaborative per il benessere della comunità	■	■	■	■	■	
FORMAZIONE	Seminari in/informativi e corsi di formazione	■	■	■	■	■	
CONSULENZA, ASSISTENZA E ACCOMPAGNAMENTO	Costituzione nuovi ETS ed adeguamenti statutari	■	■	■	■	■	
	Consulenza amministrativa e fiscale	■	■	■	■		
	Consulenza progettuale	■	■	■	■		
	Consulenza legale	■	■	■	■		
	Consulenza comunicazione	■	■	■	■		
	Consulenza fundraising e crowdfunding	■	■	■	■		
	Consulenza su beni confiscati e beni comuni	■	■	■	■		
	Consulenza del lavoro	■	■	■	■		
INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	Ufficio stampa	■	■	■	■		
	Newsletter	■	■	■	■	■	■

AREA DI RIFERIMENTO	SERVIZI E ATTIVITÀ	DESTINATARI					
		ODV	ASPIRANTI ODV	ALTRI ETS	ASPIRANTI ALTRI ETS	ASPIRANTI VOLONTARI	CITTADINI
INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	Pubblicazione e redazione notizie	■	■	■	■		
	Banca dati - Pubblica il tuo evento	■	■				
	Progettazione grafica	■	■	■	■		
	Richiesta Patrocinio	■	■	■	■		
	Kit "Comunicare per esserci"	■		■			
RICERCA E DOCUMENTAZIONE	Banca dati-trova associazioni	■	■	■	■	■	■
	Centro documentazione	■	■	■	■	■	■
	Attività di ricerca	■	■	■	■	■	■
SUPPORTO TECNICO-LOGISTICO	Prestito attrezzature	■	■	■	■		
	Sale riunioni	■	■	■	■		
	Spazio coworking	■	■	■	■		
	Social Hub	■	■	■	■		
	Digital kit	■		■			
	Copie e Stampe	■	■	■	■		
	Kit operativi	■	■				
	Mezzi di trasporto	■		■			

# I PRINCIPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Nella realizzazione di attività e servizi, il CSV ASSO.VO.CE. si conforma ai principi indicati dal Codice del Terzo Settore (art. 63):

**a) principio di qualità:** i servizi devono essere della migliore qualità possibile considerate le risorse disponibili; i CSV applicano sistemi di rilevazione e controllo della qualità, anche attraverso il coinvolgimento dei destinatari dei servizi.

**b) principio di economicità:** i servizi devono essere organizzati, gestiti ed erogati al minor costo possibile in relazione al principio di qualità;

**c) principio di territorialità e di prossimità:** i servizi devono essere erogati da ciascun CSV prevalentemente in favore di enti aventi sede legale ed operatività principale nel territorio di riferimento, e devono comunque essere organizzati in modo tale da ridurre il più possibile la distanza tra fornitori e destinatari, anche grazie all'uso di tecnologie della comunicazione;

**d) principio di universalità,** non discriminazione e pari opportunità di accesso: i servizi devono essere organizzati in modo tale da raggiungere il maggior numero possibile di beneficiari; tutti gli aventi diritto devono essere posti effettivamente in grado di usufruirne, anche in relazione al principio di pubblicità e trasparenza;

**e) principio di integrazione:** i CSV, soprattutto quelli che operano nella medesima regione, sono tenuti a cooperare tra loro allo scopo di perseguire virtuose sinergie ed al fine di fornire servizi economicamente vantaggiosi;

**f) principio di pubblicità e trasparenza:** i CSV rendono nota l'offerta dei servizi alla platea dei propri destinatari, anche mediante modalità informatiche che ne assicurino la maggiore e migliore diffusione; essi inoltre adottano una carta dei servizi mediante la quale rendono trasparenti le caratteristiche e le modalità di erogazione di ciascun servizio, nonché i criteri di accesso ed eventualmente di selezione dei beneficiari.

# SERVIZI E ATTIVITÀ

<p><b>PROMOZIONE, ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE TERRITORIALE</b></p>	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientamento al Volontariato</li> <li>• Servizio Civile Universale</li> <li>• Giornate dei volontari</li> <li>• Nuove generazioni e volontariato</li> <li>• Pratiche collaborative per il benessere della comunità</li> </ul>
<p><b>FORMAZIONE</b></p>	<p>Finalizzati a qualificare i volontari o coloro che aspirino ad esserlo, acquisendo maggiore consapevolezza dell'identità e del ruolo del volontario e maggiori competenze trasversali, progettuali, organizzative a fronte dei bisogni della propria organizzazione e della comunità di riferimento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seminari in/informativi e percorsi di Formazione</li> </ul>
<p><b>CONSULENZA, ASSISTENZA E ACCOMPAGNAMENTO</b></p>	<p>Finalizzati a rafforzare competenze e tutele dei volontari negli ambiti giuridico, fiscale, assicurativo, del lavoro, progettuale, gestionale, organizzativo, della rendicontazione economico-sociale, della ricerca fondi, dell'accesso al credito, nonché strumenti per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari medesimi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costituzione nuovi Enti del Terzo settore ed adeguamenti statutari</li> <li>• Consulenza amministrativa e fiscale</li> <li>• Consulenza progettuale</li> <li>• Consulenza legale</li> <li>• Consulenza sulla comunicazione</li> <li>• Consulenza fundraising e crowdfunding</li> <li>• Consulenza su beni confiscati e beni comuni</li> <li>• Consulenza del lavoro</li> </ul>

# SERVIZI E ATTIVITÀ

<b>INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE</b>	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.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ufficio stampa</li><li>• Newsletter</li><li>• Pubblicazione e redazione notizie</li><li>• Banca dati- Pubblica il tuo evento</li><li>• Progettazione grafica brochure e volantini</li><li>• Richiesta Patrocinio</li><li>• Kit "Comunicare per esserci"</li></ul>
<b>RICERCA E DOCUMENTAZIONE</b>	Finalizzati a mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo settore in ambito nazionale, comunitario e interna.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Banca dati -Trova associazioni</li><li>• Centro di documentazione</li><li>• Attività di ricerca</li></ul>
<b>SUPPORTO TECNICO-LOGISTICO</b>	Finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti ed attrezzature.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prestito attrezzature</li><li>• Sale riunioni</li><li>• Spazio coworking</li><li>• Social Hub</li><li>• Digital kit</li><li>• Copie e Stampe</li><li>• Kit operativo</li><li>• Mezzi di trasporto</li></ul>

# PROMOZIONE, ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE TERRITORIALE



Il CSV ASSO.VO.CE. propone attività e servizi per promuovere la cultura della cittadinanza attiva e del volontariato, in particolare verso i giovani. Opera per facilitare l'incontro dei volontari con gli enti del terzo settore, in particolare con progetti di servizio civile universale.

## ■ Orientamento al Volontariato

---

Servizio di accompagnamento e orientamento per i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato presso un ETS della provincia di Caserta. I cittadini possono richiedere un colloquio individuale di orientamento, in cui ricevere informazioni sugli ETS più vicini ai propri interessi e predisposizioni, e partecipare agli Open Day del volontariato casertano, momenti di conoscenza delle opportunità di volontariato esistenti.

A supporto del servizio è in attivazione una specifica sezione del sito web del CSV ASSO.VO.CE. denominata "Bacheca del volontariato".

### Destinatari

- Aspiranti volontari e cittadini
- ODV e aspiranti tali
- Altri ETS e aspiranti tali

### Come accedere

Per i colloqui di orientamento è possibile contattare le sedi del CSV. Gli Open Day in programma e la "Bacheca del volontariato" saranno consultabili dal sito del CSV ASSO.VO.CE.

## ■ Servizio Civile Universale

---

Il CSV ASSO.VO.CE. è accreditato come Ente di Servizio Civile Universale (SCU), con sedi di attuazione progetti, attive anche grazie al coinvolgimento di ETS. Propone ai giovani l'opportunità di diventare volontari SCU presso il CSV ASSO.VO.CE. o gli ETS coinvolti. Offre inoltre agli ETS la possibilità di unirsi al CSV ASSO.VO.CE., come sede di attuazione dei progetti, o di ricevere consulenze in materia di SCU.

### Destinatari

- Aspiranti volontari
- ODV
- Altri ETS

### Come accedere

Gli ETS interessati ad accreditare le proprie sedi, potranno proporsi tramite l'apposita procedura pubblicata annualmente sul sito [www.csvassovoce.it](http://www.csvassovoce.it). Il servizio di gestione di progetti di SCU è gratuito per le ODV, ha un costo calmierato per gli Altri ETS accreditati con il CSV ASSO.VO.CE. Per diventare volontario SCU occorre partecipare ai bandi pubblicati sul sito [www.scelgoilserviziocivile.gov.it](http://www.scelgoilserviziocivile.gov.it)

## ■ Giornate dei volontari

---

Le giornate dei volontari sono finalizzate a promuovere sul territorio la conoscenza del volontariato e delle associazioni, e a valorizzare il ruolo del Terzo Settore nella comunità.

Le giornate sono co-ideate, co-progettate e co-realizzate dal CSV ASSO.VO.CE. e dai volontari degli ETS della Provincia di Caserta. Sono strutturate come contest di incontri, tavoli tematici, laboratori artistico-culturali, momenti di animazione in cui le associazioni del territorio incontrano la cittadinanza, promuovono la loro attività, attivano collaborazioni, reclutano nuovi volontari.

Le risultanze dei diversi eventi territoriali confluiranno nella Giornata internazionale del Volontariato del 5 dicembre.

### Destinatari

- ODV e aspiranti tali
- Altri ETS ed aspiranti tali
- Aspiranti volontari
- Cittadini

### Come accedere

I volontari di ODV ed altri ETS che vorranno partecipare attivamente all'ideazione e realizzazione dell'evento dovranno rispondere agli avvisi periodicamente pubblicati sul sito web nelle modalità prescritte.

La partecipazione per la cittadinanza è libera.

## ■ Nuove Generazioni e Volontariato

---

Il progetto prevede azioni di orientamento e promozione del volontariato rivolti a studenti delle scuole di secondo grado della provincia di Caserta.

Attraverso dei momenti informativi, i volontari, potranno raccontarsi, rendere note le proprie attività, distribuire materiale promozionale, mostrare video e interagire con gli studenti.

Gli studenti interessati saranno, successivamente, coinvolti in laboratori di impresa formativa simulata per la creazione virtuale di un'associazione e sperimenteranno tutti i passaggi da affrontare nella realtà: dalla lettura del territorio alla messa a fuoco degli obiettivi e modalità di azione di un'associazione.

### Destinatari

- ODV e aspiranti tali
- Altri ETS ed aspiranti tali
- Aspiranti volontari
- Cittadini

### Come accedere

Gli istituti scolastici e gli ETS che intendono partecipare alla realizzazione del progetto devono rispondere a un avviso pubblico che sarà pubblicato sul sito del CSV ASSO.VO.CE.

## ■ Pratiche Collaborative per il Benessere della comunità

---

Negli anni 2019-2020, il CSV ASSO.VO.CE. ha intrapreso la sperimentazione delle pratiche collaborative per il benessere della comunità: collaborazioni tra ETS e istituzioni, finalizzate a rispondere ai bisogni delle comunità di riferimento attraverso progetti operativi.

ODV ed ETS o aspiranti tali sono chiamati a partecipare in qualità di partner e a realizzare azioni di supporto alla comunità, attraverso il supporto del CSV ASSO.VO.CE. Contestualmente gli aspiranti volontari possono partecipare alle attività sul territorio e sperimentare, con l'ausilio di volontari esperti, nuove forme di cittadinanza attiva.

I progetti attualmente attivi sono i seguenti:

- **“Buono a Rendere”**: Emporio solidale, sito ad Arienzo, con azioni riferite ai comuni della Valle di Suessola

- **“NoDi in comune”**: sportelli antidiscriminazione presso alcuni comuni dell'Agro Aversano

- **“Punto di tutela dei diritti”**: sportelli per la difesa dei diritti e degli interessi della collettività nei comuni di Caserta, Vairano Patenora e zone limitrofe.

### Destinatari

- ODV e aspiranti tali
- Altri ETS e aspiranti tali
- Aspiranti volontari

### Come accedere

È possibile partecipare aderendo alle call periodicamente pubblicate dal CSV ASSO.VO.CE., alle quali viene data massima visibilità e partecipare agli incontri di coordinamento per definire finalità e modalità di intervento.

# FORMAZIONE



## ■ Formazione

---

Il CSV ASSO.VO.CE. organizza seminari informativi e percorsi di formazione per i volontari e gli aspiranti volontari, allo scopo di fornirgli le conoscenze e le competenze utili alle loro attività.

Le iniziative formative, strutturate sulla base dei bisogni rilevati, sono incentrate su tematiche sia trasversali che specifiche, tra le quali:

- Il rapporto tra amministrazioni pubbliche ed ETS;
- Adempimenti previsti dalla Riforma del Terzo Settore;
- Gestione amministrativa degli ETS;
- Relazioni con i media;
- Strumenti di collaborazione e comunicazione digitale;
- Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile;
- Tecniche di progettazione sociale;
- BLSD e PBLSD;
- HACCP.

Viene rilasciato un attestato di partecipazione a coloro che hanno frequentato almeno i 3/4 delle lezioni. Per alcuni percorsi si prevede il rilascio di certificazioni.

### Destinatari

- ODV e aspiranti tali
- Altri ETS ed aspiranti tali
- Aspiranti volontari

### Come accedere

E' necessaria l'iscrizione attraverso l'apposito form online, nei tempi e nelle modalità resi noti nella descrizione della singola iniziativa formativa.

### Criteri di accesso

In caso di limitazioni dei posti disponibili, le richieste vengono accolte secondo l'ordine cronologico di ricezione e viene data priorità ai volontari attivi in ODV e di aspiranti ODV.

# CONSULENZA, ASSISTENZA QUALIFICATA ED ACCOMPAGNAMENTO



Al fine di rafforzare le competenze e le tutele dei volontari nell'esercizio delle proprie attività il CSV ASSO.VO.CE. eroga servizi di consulenza ed accompagnamento in diverse aree di operatività. A seconda della tipologia di consulenza richiesta, il CSV ASSO.VO.CE. attiva le proprie risorse in termini di operatori interni o consulenti esterni.

## ■ Costituzione nuovi Enti del Terzo settore ed adeguamenti statutari

---

Servizio di supporto ed accompagnamento a:

- definizione dell'atto costitutivo e dello statuto
- adeguamento dello statuto e definizione dei modelli di verbale di modifica statutaria

### Destinatari

- ODV e aspiranti tali
- Altri ETS ed aspiranti tali
- Aspiranti volontari

### Come accedere

Su prenotazione contattando la sede centrale o gli sportelli territoriali.

Può intercorrere fino a una settimana dalla richiesta del servizio all'erogazione dello stesso.

## ■ Consulenza amministrativa e fiscale

---

Servizio di supporto e accompagnamento alla iscrizione nei registri di riferimento, tenuta dei libri sociali, stesura regolamenti e convenzioni, rendicontazione 5 per mille, redazione del bilancio.

È previsto inoltre un servizio di supporto nell'utilizzo dei servizi dell'Agenzia delle Entrate per: invio modello EAS; iscrizione al 5 per mille; rilascio codice fiscale; comunicazione variazione i dati; registrazione statuti; atti costitutivi e modifiche statutarie

### Destinatari

- ODV e aspiranti tali
- ETS e aspiranti tali

### Come accedere

Su prenotazione contattando la sede centrale o gli sportelli territoriali.

Può intercorrere fino a una settimana dalla richiesta del servizio all'erogazione dello stesso.

## ■ Consulenza progettuale

---

Il servizio prevede ricerca di informazioni ed opportunità di finanziamento, orientamento su bandi e avvisi, supporto nell'ideazione progettuale, accompagnamento nella redazione dei progetti, facilitazione nella creazione di partenariati, supporto nella gestione e rendicontazione progetti.

### Destinatari

- ODV e aspiranti tali
- ETS e aspiranti tali

### Come accedere

Su prenotazione contattando la sede centrale o gli sportelli territoriali. Può intercorrere fino a una settimana dalla richiesta del servizio all'erogazione dello stesso.

## ■ Consulenza legale

---

Servizio di orientamento su problematiche nei rapporti giuridici con soggetti pubblici e privati, con disamina caso e pareri relativi a controversie (vertenze, dispute sulla proprietà, su contratti di fornitura servizi,...). Le associazioni vengono affiancate in situazioni di conflittualità, interna o esterna, ma non si garantisce assistenza in contenzioso.

Viene garantito, inoltre, supporto nella definizione di accordi di collaborazione o regolamenti, e assistenza in materia di privacy e obblighi di trasparenza.

### Destinatari

- ODV e aspiranti tali
- ETS e aspiranti tali

### Come accedere

Su prenotazione contattando la sede centrale o gli sportelli territoriali. Può intercorrere fino a una settimana dalla richiesta del servizio all'erogazione dello stesso.

## ■ Consulenze sulla comunicazione

---

Servizio di consulenza e accompagnamento per la definizione della strategia comunicativa online e offline, per la realizzazione di piani di comunicazione, calendari editoriali o campagne di comunicazione che siano di supporto alla mission dell'ETS o di specifici eventi e progetti.

### Destinatari

- ODV e aspiranti tali
- ETS e aspiranti tali

### Come accedere

Su prenotazione contattando la sede centrale o gli sportelli territoriali.

Può intercorrere fino a una settimana dalla richiesta del servizio all'erogazione dello stesso.

## ■ Consulenze fundraising e crowdfunding

---

Consulenze in-formative collettive in favore degli ETS interessati ad avviare un'attività di raccolta fondi on line e off line. Gli incontri sono dedicati alla definizione degli aspetti strategici, progettuali e organizzativi connessi all'attività di raccolta fondi, nonché all'individuazione dei mezzi e strumenti di comunicazione da utilizzare.

### Destinatari

- ODV e aspiranti tali
- ETS e aspiranti tali

### Come accedere

Il CSV ASSO.VO.CE. pubblica un avviso, sui propri canali istituzionali, per un periodo di tempo limitato al termine del quale si procede alle consulenze collettive in base alle richieste pervenute.

## ■ Consulenza su beni comuni e beni confiscati

---

Servizio di orientamento e accompagnamento per lo start up di progetti per la cura e la rigenerazione dei beni comuni, con possibilità di ricevere supporto nella redazione di eventuali patti di collaborazione con le amministrazioni pubbliche.

Servizio di orientamento e accompagnamento ai volontari di ETS che intendono promuovere il recupero e riutilizzo sociale e produttivo dei beni confiscati affidati, in via di affidamento o che nell'arco di un anno verranno affidati.

### Destinatari

- ODV e aspiranti tali
- ETS e aspiranti tali

### Come accedere

Su prenotazione contattando la sede centrale o gli sportelli territoriali.

Può intercorrere fino a una settimana dalla richiesta del servizio all'erogazione dello stesso.

## ■ Consulenza del lavoro

---

Servizio di orientamento e di supporto rispetto all'acquisizione di personale retribuito, alla scelta della tipologia di rapporto, all'attivazione di nuovi rapporti di lavoro attraverso la definizione di modelli contrattuali e alla predisposizione degli adempimenti obbligatori per il datore di lavoro.

### Destinatari

- ODV e aspiranti tali
- ETS e aspiranti tali

### Come accedere

Su prenotazione contattando la sede centrale o gli sportelli territoriali.

Può intercorrere fino a una settimana dalla richiesta del servizio all'erogazione dello stesso.

# INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE



Obiettivo dei servizi di Informazione e Comunicazione del CSV ASSO.VO.CE. è affiancare le realtà del Terzo Settore della provincia di Caserta, supportandole quotidianamente a raccontarsi e a raccontare le loro attività attraverso strumenti analogici e digitali, campagne di comunicazione, e rafforzandone la presenza sui media.

L'area informazione e comunicazione del CSV ASSO.VO.CE. si impegna inoltre a reperire, diffondere e illustrare tutte le novità relative al mondo del volontariato, affinché i cittadini attivi restino sempre aggiornati su norme e opportunità.

## ■ Ufficio Stampa

---

Il servizio è finalizzato ad accreditare il volontariato come interlocutore autorevole e competente.

L'Ufficio stampa cura la divulgazione dei contenuti del volontariato sui vari canali dell'informazione (Stampa, Video e Internet), ed attraverso il contatto, l'interazione ed il consolidamento di rapporti costanti con i media, il CSV ASSO.VO.CE. si pone l'obiettivo permanente di migliorare la visibilità degli ETS al di fuori del circuito degli addetti ai lavori, veicolandone in modo professionale le iniziative e le attività.

### Destinatari

- ODV e aspiranti tali
- ETS e aspiranti tali

### Come accedere

Scrivere a [comunicazione@csvassovoce.it](mailto:comunicazione@csvassovoce.it)

## ■ Newsletter

---

Attraverso la newsletter il CSV ASSO.VO.CE. garantisce informazione costante sui propri servizi, aggiornamento su normativa, bandi, scadenze, temi, eventi e iniziative che interessano il volontariato casertano.

La newsletter è a cadenza quindicinale e viene pubblicata nella giornata di venerdì.

### Destinatari

- ODV ed aspiranti tali
- Altri ETS ed aspiranti tali
- Aspiranti volontari
- Cittadini

### Come accedere

Per ricevere la newsletter è necessario iscriversi al servizio, compilando il form disponibile cliccando sul pulsante **"Newsletter - iscriviti"** in homepage.

## ■ Pubblicazione e redazione notizie

---

Il CSV ASSO.VO.CE. pubblica iniziative/eventi, interventi e attività di volontariato sul sito, in newsletter e sui canali social, anche su specifica richiesta delle associazioni. In particolare si occupa di attività redazionali attraverso predisposizione di comunicati stampa, post per i social o revisione di contenuti già realizzati, e della diffusione degli stessi sui propri canali di comunicazione (Sito internet, newsletter quindicinale, pagine su Facebook, Instagram e Twitter del CSV ASSO.VO.CE.).

### Destinatari

- ODV ed aspiranti tali
- Altri ETS ed aspiranti tali

### Come accedere

Scrivere a ***comunicazione@csvassovoce.it***

Per l'inserimento in newsletter di un comunicato si richiede l'invio dello stesso entro le ore 19:00 del giovedì precedente alla pubblicazione della newsletter.

### Criteri di accesso

Saranno rielaborati e/o diffusi esclusivamente contenuti relativi a finalità sociali e di promozione del volontariato.

## ■ Banca Dati – Pubblica Il tuo evento

---

Le ODV iscritte alla banca dati del volontariato del CSV ASSO.VO.CE. ([bancadati.csvassovoce.it](http://bancadati.csvassovoce.it)) possono pubblicare autonomamente i propri comunicati in uno spazio dedicato in piattaforma avvalendosi del CMS Wordpress.

I contenuti pubblicati saranno visibili a tutti coloro che accederanno alla banca dati e condivisibili attraverso i social, mail o le piattaforme di messaggistica istantanea

### Destinatari

- ODV e aspiranti tali

### Come accedere

Richiedere all' indirizzo di posta elettronica ***informatico@csvassovoce.it*** username e Password di primo accesso.

### Criteri di accesso

L'effettiva pubblicazione degli articoli sarà subordinata all'approvazione del CSV ASSO.VO.CE. e saranno accettati esclusivamente contenuti relativi a finalità sociali e di promozione del volontariato.

## ■ Progettazione grafica di brochure e volantini

---

Servizio di ideazione e progettazione grafica di locandine, manifesti, brochure, depliant e volantini per attività continuative o per singoli eventi.

Il servizio è finalizzato a supportare gli ETS con l'elaborazione di materiali promozionali efficaci, che possano rendere visibile alla comunità di riferimento il lavoro svolto dai volontari.

L'ideazione grafica necessita di 10 giorni.

### Destinatari

- ODV ed aspiranti tali
- Altri ETS ed aspiranti tali

### Come accedere

Scrivere a [informatico@cvassovoce.it](mailto:informatico@cvassovoce.it)

## ■ Richiesta Patrocinio

---

Il CSV ASSO.VO.CE. concede il patrocinio a titolo gratuito per eventi, manifestazioni di particolare interesse per la promozione del volontariato, seminari, workshop, concorsi, pubblicazioni.

### Destinatari

- ODV ed aspiranti tali
- Altri ETS ed aspiranti tali

### Come accedere

La richiesta può essere presentata compilando il modello disponibile sul sito [www.csvassovoce.it](http://www.csvassovoce.it), nella sezione "Richiesta patrocinio"

### Criteri di accesso

Le iniziative dovranno essere: relative ad un periodo determinato; attinenti con le materie di competenza del CSV ASSO.VO.CE.; rilevanti per il territorio; gratuite, sia in senso diretto (assenza di contributi di partecipazione) che indiretto, (assenza di implicazioni commerciali e/o promozionali). Le richieste dovranno pervenire almeno 15 giorni prima dell'iniziativa.

## ■ Kit “ Comunicare per esserci

---

Il servizio prevede l'attivazione seguenti dei pacchetti:

### 1. Immagine coordinata

Le associazioni possono richiedere un kit di immagine coordinata: logo, carta intestata, brochure dell'associazione e locandina tipo per realizzare in autonomia le proprie comunicazioni.

Il punto di partenza per l'implementazione del kit è la realizzazione o il restyling del logo dell'associazione.

Insieme ai vari materiali previsti saranno fornite anche le indicazioni per il corretto utilizzo di ciascuno degli elementi dell'immagine coordinata elaborati.

### 2. Video promozionale

Le associazioni hanno la possibilità di richiedere la realizzazione di un video di 2-3 minuti che racconti la propria storia, una specifica iniziativa intrapresa o un progetto particolarmente rilevante.

Il video potrà essere utilizzato per i social, per il sito web dell'organizzazione, per eventuali trasmissioni televisive.

### 3. Fotoreportage

Le associazioni potranno richiedere un servizio fotografico completo per raccontare con immagini professionali le proprie attività ai vari stakeholder.

Il servizio fotografico restituirà un set di foto che le associazioni potranno usare per arricchire il proprio sito web, il proprio bilancio sociale o la propria comunicazione social.

#### Destinatari

- ODV
- Altri ETS

#### Come accedere

Gli ETS potranno richiedere, gratuitamente, un kit (immagine coordinata, video o fotoreportage) una volta all'anno, rispondendo a un avviso pubblicato sui canali istituzionali del CSV ASSO.VO.CE.

#### Criteri di accesso

Nel caso le richieste dovessero superare la disponibilità sarà seguito l'ordine cronologico di arrivo e data priorità alle ODV.

# 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.

Il CSV ASSO.VO.CE., inoltre, promuove e realizza indagini su tematiche di interesse e attualità per il volontariato casertano.

## ■ Banca dati - Trova associazioni

---

È un utile strumento per conoscere meglio le opportunità e i servizi offerti dalle associazioni del territorio.

Unisce il motore di ricerca delle ODV casertane agli strumenti di geolocalizzazione più moderni: oltre a ricercare per nome, tipologia, e comune di riferimento, sarà possibile visualizzare le ODV su una mappa della provincia di Caserta. Sul portale è disponibile anche un calendario e una mappa con gli eventi programmati dalle ODV.

### Destinatari

- ODV e aspiranti tali
- Altri ETS ed aspiranti tali
- Aspiranti volontari
- Cittadini

### Come accedere

Le informazioni sono fruibili on-line, senza limitazioni e senza procedure d'accesso, direttamente su ***bancadati.csvas-sovoce.it***. E' possibile contattare il CSV ASSO.VO.CE. per richiedere un supporto guidato al database o per ricevere elenchi di ODV.

## ■ Centro di documentazione

---

Il CSV ASSO.VO.CE. offre la possibilità di accedere a pubblicazioni e riviste sul mondo del Volontariato e del Terzo Settore, ricerche condotte e pubblicate dal CSV ASSO.VO.CE. su tematiche specifiche del Volontariato della provincia di Caserta.

### Destinatari

- ODV e aspiranti tali
- Altri ETS ed aspiranti tali
- Aspiranti volontari
- Cittadini

### Come accedere

I materiali sono consultabili in sede centrale.

I materiali multimediali sono fruibili liberamente sul sito web

### Criteri di accesso

Il prestito dei testi è valido per una settimana.

## ■ Attività di ricerca

---

Il CSV ASSO.VO.CE. promuove e realizza ricerche, indagini e guide – su propria iniziativa o proposta delle associazioni - volte ad approfondire caratteristiche ed aspetti specifici del Volontariato della provincia di Caserta. Questo processo è attuato anche in collaborazione con gli ets e i volontari del territorio.

Tra gli lavori più recenti si segnalano:

- Identikit del Volontario,
- Guida ai servizi destinati alle persone con disabilità realizzati dalle ODV della Provincia di Caserta,
- Guida ai servizi di contrasto alla povertà erogati dalle ODV della provincia di Caserta,
- Rapporto sul volontariato casertano,
- Catalogo delle buone pratiche di riuso dei beni comuni.

### Destinatari

- ODV e aspiranti tali
- Altri ETS ed aspiranti tali
- Aspiranti volontari
- Cittadini

### Come accedere

Le ricerche sono liberamente scaricabili on line nella sezione del sito "Documentazione e ricerca".

Per il Catalogo delle buone pratiche di riuso dei beni comuni è disponibile anche il sito dedicato al progetto:

***<https://benicomuni.csvassoce.it/>***

# SUPPORTO TECNICO LOGISTICO



I servizi di supporto tecnico-logistico sono finalizzati a facilitare l'operatività dei volontari attraverso il prestito di attrezzature e strumenti e la messa a disposizione di spazi.

## ■ **Prestito attrezzature**

---

Il servizio prevede il prestito di:

- Videoproiettore e telo;
- PC portatili;
- Fotocamera digitale comprensiva di memoria da 8 GB;
- Videocamera digitale comprensiva di memoria da 16 GB
- Impianto audio portatile (Cassa + 2 microfoni wireless)
- Gazebo, tavolo due sedie

### **Destinatari**

- ODV e aspiranti tali
- Altri ETS ed aspiranti tali

### **Come accedere**

Occorre fare richiesta di prenotazione contattando direttamente la sede centrale o gli sportelli territoriali.

### **Criteri di accesso**

Il prestito viene erogato previa verifica della disponibilità e per un tempo massimo che verrà comunicato all'atto della richiesta.

## ■ **Sale riunioni**

---

Il CSV ASSO.VO.CE. mette a disposizione sale per incontri, convegni, seminari, corsi di formazione:

- Sala riunioni/aula formazione (max 30 posti ) dotata di impianto di videoproiezione, impianto audio e pc portatile, connessione wi-fi presso la sede centrale
- Sala riunioni/formazione (max 20 posti) dotata di impianto di videoproiezione, impianto audio e pc portatile, connessione wi-fi presso lo sportello Agro Aversano

### **Destinatari**

- ODV e aspiranti tali
- Altri ETS ed aspiranti tali

### **Come accedere**

Previa verifica disponibilità e prenotazione almeno 5 giorni prima della data di utilizzo contattando la sede centrale o gli sportelli territoriali.

## ■ Spazio Coworking

---

Spazio tecnologicamente attrezzato dove i volontari potranno incontrarsi e lavorare a progetti, organizzare attività formative in autonomia ed usufruire di:

- Scrivania in condivisione con 10 postazioni dotate di PC;
- Connessione rete fibra ottica – Wi-Fi;
- Stampante e fotocopiatrice;
- Sala riunioni/formazione dotata di impianto di videoproiezione, impianto audio e pc portatile.

### Destinatari

- ODV e aspiranti tali
- Altri ETS ed aspiranti tali

### Come accedere

Previa disponibilità e prenotazione almeno 5 giorni prima della data di utilizzo contattando lo sportello territoriale per l'Agro Aversano.

### Criteri di accesso

L'accesso agli spazi è consentito negli orari di apertura dello sportello per l'Agro Aversano.  
Per particolari necessità, è possibile concordare l'accesso agli spazi oltre l'orario di apertura.

## ■ Social HUB

---

Spazio fisico permanente volto a supportare e stimolare ogni tipo di attività utile alla nascita di relazioni e di sinergie virtuose tra ETS, pubblica amministrazione, enti privati e professionisti, che vanno dalla progettualità partecipata e integrata alla formazione per volontari e cittadini.  
Presso il social HUB è possibile usufruire di:

- Tavolo di condivisione per lavori di gruppo
- Scrivania
- Connessione rete– Wi-Fi
- Stampante e fotocopiatrice
- Sala riunioni/formazione max 20 posti dotata di proiettore e telo, impianto audio e 2 pc portatili
- Spazio ristoro

### Destinatari

- ODV e aspiranti tali
- Altri ETS ed aspiranti tali

### Come accedere

Previa disponibilità e prenotazione almeno 5 giorni prima della data di utilizzo contattando lo sportello territoriale della Valle di Suessola.

## ■ Digital kit

---

Il CSV ASSO.VO.CE. fornisce un Digital Kit composto da:

- Un indirizzo di posta elettronica certificata intestato all'organizzazione
- Un kit per firma digitale comprensivo di dispositivo sicuro di generazione delle firme in formato pen drive
- Una licenza per l'uso annuale di una piattaforma di video conferenza

### Destinatari

- ODV
- Altri ETS

### Come accedere

Almeno una volta all'anno il CSV ASSO.VO.CE. pubblica una call sui propri canali istituzionali che resta on line per un periodo di tempo limitato, al termine del quale vengono processate le richieste pervenute.

### Criteri di accesso

Nel caso le richieste dovessero superare la disponibilità sarà seguito l'ordine cronologico di arrivo e data priorità alle ODV.

Ogni ODV o altro ETS può richiedere al massimo un kit.

## ■ Copie e stampe

---

Il servizio permette di usufruire di:

- Copie e stampe B/N
- Stampe a colori

Il servizio stampe a colori è disponibile esclusivamente in sede centrale e sarà erogato entro 2 giorni dalla richiesta.

### Destinatari

- ODV e aspiranti tali
- Altri ETS ed aspiranti tali

### Come accedere

Occorre fare richiesta contattando direttamente la sede centrale o gli sportelli territoriali.

### Criteri di accesso

Le ODV e le aspiranti ODV possono usufruire gratuitamente della stampa di 100 pagine A4 B/N e 50 pagine a colori formato A3 e 70 pagine a colori formato A4 al mese.

Le stampe si intendono singola facciata e la stampa fronte/retro dimezza il quantitativo.

Le copie sono cumulabili per trimestri.

## ■ Kit operativo

---

Il CSV ASSO.VO.CE. fornisce alle ODV i seguenti kit operativi:

- Materiale di cancelleria per corsi e convegni
- Materiali per laboratori (Pittura, plastilina, pennarelli, pennelli, quaderni, supporti di vario genere per disegno e pittura, stoffa, ceramica etc.);
- Materiale per attività di tutela ambientale, cura e rigenerazione spazi comuni (es. guanti, palette, rastrelli, sacchi, sacchetti, compostiere, piantine, terriccio, etc.);
- Materiale per attività di prevenzione e cura socio-sanitaria (guanti sterili, kit per pronto soccorso, coperta isotermica, scarpe anti-infortunistica, profilattici, etc. )

### Destinatari

- ODV e aspiranti tali

### Come accedere

I materiali di consumo potranno essere richiesti una volta all'anno in risposta a una call che il CSV ASSO.VO.CE. pubblica sui propri canali istituzionali.

### Criteri di accesso

Nel caso le richieste dovessero superare la disponibilità sarà seguito l'ordine cronologico di arrivo.

## ■ Mezzi di trasporto

---

Il servizio consiste nella messa a disposizione di mezzi di trasporto (noleggiati da terzi) per consentire alle ODV gli spostamenti nella provincia di Caserta e nell'ambito delle proprie attività o per specifiche attività progettuali. Compatibilmente con l'evoluzione dell'emergenza sanitaria da Covid-19, sarà possibile richiedere:

- Bus
- Furgoni

### Destinatari

- ODV
- Altri ETS

### Come accedere

Occorre fare richiesta contattando direttamente la sede centrale o gli sportelli territoriali.

### Criteri di accesso

Il servizio sarà richiedibile una sola volta all'anno



# CANALI DI ACCESSO

## ■ SEDI E CONTATTI

### Sede centrale

Via La Rosa, 47 81024 Maddaloni (CE)

**Tel.** 0823 326981/ **Fax.** 0823 214878

*info@csvassovoce.it*

Dal lunedì al venerdì, dalle 10.00 alle 13.00.

Lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì anche dalle 15.00 alle 18.30.

### Sportello Agro Aversano

Via Ten. Grassi, 44

81036 - San Cipriano d'Aversa (CE)

**Tel./Fax** 081/8164728

*casaldiprincipe@csvassovoce.it*

Lunedì, Mercoledì e Venerdì 14.30-18.30

Martedì e Giovedì 10.00-13.00

### Sportello Valle di Suessola

Via Annunziata, 13

81021 - Arienzo (CE)

**Tel/Fax** 0823 758456

*santamariaavico@csvassovoce.it*

Lunedì, Mercoledì e Venerdì 14.30-18.30

Martedì e Giovedì 10.00-13.00

## ■ SITO WEB

*www.csvassovoce.it*

## ■ SOCIAL

**Facebook:** CSV Assovoce

**Instagram:** Assovoce

**Twitter:** CSV AssoVoCe

**Youtube:** CSV AssoVoCe

## ■ NEWSLETTER

Per restare informati sulla nostra attività è possibile iscriversi alla newsletter periodica al seguente link

*<https://www.csvassovoce.it/iscrizione-newsletter>*



# RILEVAZIONE E CONTROLLO DELLA QUALITÀ

## Principio di qualità

Art. 63, c. 3, lett. a)

*“I servizi devono essere della migliore qualità possibile considerate le risorse disponibili; i CSV applicano sistemi di rilevazione e controllo della qualità, anche attraverso il coinvolgimento dei destinatari dei servizi”.*

ASSO.VO.CE si impegna a garantire servizi in grado di generare significativi vantaggi per la sua utenza ed adotta un sistema di valutazione in funzione del miglioramento continuo della qualità della propria attività.

## Il controllo della qualità

ASSO.VO.CE. effettua un continuo monitoraggio dei servizi per mezzo dell'utilizzo di un sistema gestionale interno nel quale vengono registrati ed archiviati i dati relativi ai servizi erogati. Notevole importanza riveste l'autovalutazione per mezzo di costanti riunioni dello staff al fine di monitorare che le attività siano compiute nel rispetto della normativa di settore, dei regolamenti e procedure interne.

Asso.Vo.Ce. raccoglie il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi di consulenza e formazione.

È possibile per gli utenti, in qualsiasi momento, esporre suggerimenti e reclami scrivendo a [info@csvgassovoce.it](mailto:info@csvgassovoce.it)

Il monitoraggio dei servizi, la verifica e la valutazione del grado di soddisfazione dei destinatari consentono di rilevare e migliorare la qualità dei servizi offerti.



Grafica e Stampa a cura di "Etiket" - Agenzia di Comunicazione Sociale