Allegato « E »
al n. 18.984 di Rep.
al n. 11.307 di Racc.

CARTA DEI SERVIZI DEL CESVOP 2020

INDICE

PREMESSA.....PAG.02

LA CARTA DEI SERVIZI.....PAG.02

CHI SIAMO E COSA FACCIAMO.....PAG.02

COME LO FACCIAMO (I PRINCIPI).....PAG.03

DESTINATARI.....PAG.03

I LUOGHI (CENTRI TERRITORIALI, CASE DEL VOLONTARIATO).....PAG.04

SERVIZI ED ATTIVITA'.....PAG.04

Area 1 – **Promozione, orientamento e animazione**

Attività Supporto all'organizzazione di attività di promozione

Orientamento al Volontariato

Animazione territoriale ed innovazione sociale

Promozione del Volontariato Giovanile

Area 2 – **Consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento**

Consulenza e accompagnamento agli ETS

Accompagnamento e assistenza alla progettazione per ETS

Area 3 – **Formazione**

Offerta formativa del CSV

Attività di formazione richieste dal CSV

Area 4 – **Informazione e comunicazione**

Servizi e attività informative

Produzione grafica, gestione tecnologica, informativa e new media

Comunicati stampa, conferenze stampa, rassegna stampa online

Uso gestionale da parte delle OdV

Produzioni editoriali e multimediali OdV

Area 5 – **Ricerca e documentazione**

Banche dati e conoscenze sul volontariato e sul terzo settore

Biblioteca

Area 6 – **Supporto tecnico-logistico**

Attività di supporto tecnico-logistico: spazi, strumenti e attrezzature

Servizio pick-up

CANALI DI ACCESSO.....PAG.18

ACCREDITAMENTO.....PAG.18

PREMESSA

Il Centro di Servizio per il Volontariato - CeSVoP - si è sempre distinto per la volontà di fornire servizi utili e al passo con i tempi e di stare sempre a fianco agli ETS con particolare attenzione alle organizzazioni di volontariato. Proprio per rispondere alle diverse esigenze che negli anni sono state manifestate l'offerta dei servizi si è ampliata e diversificata, affiancando alle fondamentali attività di consulenza (legale, amministrativa, contabile, alla progettazione) un ventaglio di nuove possibilità offerte alle associazioni. La presente pubblicazione si propone di rendere più agevole l'accesso ai principali servizi offerti e al contempo di veicolare i valori che sostengono l'attività del volontario. Dopo una presentazione di cos'è e cosa fa il CSV, e della sua struttura organizzativa, vengono presentati i servizi offerti, suddivisi per Area di competenza. Un indice dettagliato consente di accedere direttamente alle informazioni di interesse, ma allo stesso tempo offre una visione ampia delle possibilità offerte, così che sempre più attori possano accedervi e trarne vantaggio.

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi presenta i servizi e le attività che il Centro Servizi per il Volontariato di Palermo - CeSVoP realizza ed ha lo scopo di informare il lettore sui servizi offerti illustrandone le modalità di accesso e sulle attività del CSV. Di facile consultazione contiene le informazioni sostanziali rinviando per i dettagli al sito web (www.cesvop.org) e al regolamento di accesso.

CHI SIAMO E COSA FACCIAMO

Il Centro Servizi per il Volontariato di Palermo (CeSVoP) è un'associazione riconosciuta di secondo livello (un'associazione di associazioni) che gestisce dal 2001 l'ente omonimo ed è composto, ad oggi, da 252 soci. Il Codice del Terzo Settore (D.lgs. 117/2017) affida ai CSV il ruolo di organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo al fine di **promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti del terzo settore,** con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato (art. 63), e ne assicura il finanziamento stabile attraverso il Fun – Fondo unico nazionale, alimentato dai contributi delle fondazioni di origine bancaria di cui al D. lgs. 153/1999. I CSV sono sottoposti alle funzioni di indirizzo e di controllo da parte dell'Organismo Nazionale di Controllo (ONC), anche attraverso i propri uffici territoriali, gli Organismi Territoriali di Controllo (OTC), che verificano legittimità e correttezza dell'attività dei CSV, in relazione all''uso delle risorse del Fun, nonché la loro generale adeguatezza organizzativa, amministrativa e contabile.

Il CeSVoP svolge le seguenti attività:

- eroga servizi strumentali a favore dei volontari degli enti del terzo settore ed alle organizzazioni di volontariato;

-opera nel territorio di Agrigento, Caltanissetta, Palermo e Trapano anche mediante partenariati, co-progettazioni, creazione di reti.

COME LO FACCIAMO (I PRINCIPI)

Principio di qualità: il CeSVoP rileva e controlla la qualità dei servizi anche attraverso il coinvolgimento dei destinatari dei servizi stessi, tramite una rilevazione costante della soddisfazione degli utenti.
Principio di economicità: i servizi sono organizzati, gestiti ed erogati al minor costo possibile in relazione al principio di qualità sopra descritto.
Principio di territorialità e di prossimità: i servizi sono erogati prevalentemente in favore di enti aventi sede legale ed operatività principale nel territorio di Agrigento, Palermo, Trapani e Caltanissetta 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.
Principio di universalità: i servizi sono erogati senza discriminazione e nel rispetto delle pari opportunità di accesso. I servizi sono quindi organizzati in modo tale da raggiungere il maggior numero possibile di beneficiari in relazione al principio di pubblicità e trasparenza.
Principio di integrazione: il CeSVoP coopera con gli altri Centri di Servizio della Regione Sicilia allo scopo di perseguire virtuose sinergie ed al fine di fornire servizi economicamente vantaggiosi.
Principio di pubblicità e trasparenza: Il CeSVoP rende nota l'offerta dei servizi ai volontari, anche mediante modalità informatiche che ne assicurano la maggiore e migliore diffusione. Il CeSVoP adotta una carta dei servizi mediante la quale rende trasparente le caratteristiche e le modalità di erogazione di ciascun servizio, nonché i criteri di accesso.

DESTINATARI

Il CeSVoP eroga i propri servizi agli enti del Terzo Settore che abbiano volontari e sede legale in Agrigento, Caltanissetta, Palermo e Trapani senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, e con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato. Nella parte dedicata alla descrizione dei servizi e delle attività sono indicate le condizioni di accesso e le tipologie di destinatari previsti.
Di seguito l'elenco dei soggetti destinatari dei servizi e delle attività del CeSVoP:

- le Organizzazioni di Volontariato iscritte negli appositi registri regionali in attesa dell'entrata in vigore del RUNTS;
- gli altri Enti del Terzo Settore ai sensi del Codice del Terzo Settore iscritti negli appositi registri, che operano attraverso volontari;
- Reti di organizzazioni (pubbliche e private) con presenza di ETS che si avvalgono di volontari;
- le Associazioni che intendono verificare la possibilità e opportunità di utilizzare la forma dell'OdV o una delle altre forme di ETS che si avvalgono di volontari;
- i volontari o aspiranti volontari, operanti sul territorio delle province di Agrigento, Caltanissetta, Palermo e Trapani;
- i singoli cittadini o uniti in gruppi informali, per le tipologie di servizio loro rivolte operanti sul territorio delle province di Agrigento, Caltanissetta, Palermo e Trapani;

Il CSV, nella progettazione ed erogazione dei servizi si può avvalere di:

- ENTI PUBBLICI, SCUOLE, UNIVERSITA', ENTI ED ISTITUTI DI RICERCA, soggetti PROFIT, ENTI EROGATIVI e i PROFESSIONISTI, nonché le loro reti di rappresentanza, i propri soci, altri ETS, che possono entrare in partenariato con il CSV sull'organizzazione di eventi, per iniziative specifiche, per il lavoro di rete a favore del territorio o per la partecipazione e il finanziamento di progetti specifici.

I LUOGHI

Nella Sicilia occidentale, il CeSVoP offre a tutti i volontari dei luoghi in cui potersi incontrare per progettare insieme interventi e azioni comuni. Oltre la sede centrale ci sono le delegazioni territoriali nelle quali i volontari possono anche usufruire di servizi a loro dedicati. In molti casi l'esperienza della delegazione ha contribuito alla nascita di case del volontariato in cui i cittadini possono ricevere servizi o regalare un po' del proprio tempo libero agli altri. Di seguito le delegazioni territoriali e le case del volontariato attive nelle province di AG, CL, PA e TP.

DELEGAZIONE BAGHERIA - Via Cherubini, 10 c/o Casa del Volontariato e della Solidarietà fare riferimento sede centrale tel. 091 331970

DELEGAZIONE TERMINI IMERESE c/o Casa del Volontariato Via Romano Battaglia - 90018 Termini Imerese (PA) tel. 0912755479 e-mail info_terminiimerese@cesvop.org

DELEGAZIONE PALERMO 1 Via I. Pizzetti, 10, 90145 Palermo PA

DELEGAZIONE MARINEO Via Cardinale Corradini n.2 - telefax (fare riferimento alla sede Centrale 091331970) e-mail info_marineo@cesvop.org

DELEGAZIONE PARTINICO Via Principe Amedeo 63/65 Partinico c/o sede AVIS Partinico Tel. +39 389 662 8215

DELEGAZIONE VALLEDOLMO Via Stagnone, 1 - telefax 0921542314 info_valledolmo@cesvop.org

DELEGAZIONE GANGI Via Vittorio Emanuele 93 - Gangi (Pa) tel. 0921 78 21 69 - 0921 78 21 69 email: gangi@cesvop.org

DELEGAZIONE CORLEONE fare riferimento alla sede centrale del CeSVoP - tel 091 331970

DELEGAZIONE TRAPANI Via C.A. Pepoli 180 - telefax 0923535239 infocesvop_tp@cesvop.org

DELEGAZIONE CASTELLAMMARE DEL GOLFO/ALCAMO via Leonardo Da Vinci 40/42 - tel 0924 48699 fax 0924 082308 e-mail info_alcamo@cesvop.org

DELEGAZIONE CAMPOBELLO DI MAZARA telefax 0924913112 Casa del volontariato Cllo di Mazara Corso Umberto I, 180

DELEGAZIONE MAZARA DEL VALLO Via Don Primo Mazzolari 101 - tel 0924 913112

DELEGAZIONE MARSALA Via Rubino 8 - telefax 0923 612217 info_marsala@cesvop.org

ELEGAZIONE AGRIGENTO via Dante, 63 - tel. 0922185646 - 3777085535 e-mail territorio.agrigento@cesvop.org

DELEGAZIONE SCIACCA c/o Casa del Volontariato e dell'Associazionismo - Piazza Bevilacqua 92019 Sciacca (AG) e-mail territorio.agrigento@cesvop.org tel 09251902486 - 3777085535

DELEGAZIONE SANTO STEFANO QUISQUINA Via Nazionale, vicino la clinica Attardi, presso Cittadella delle Associazioni - S. Stefano Quisquina (AG) e-mail: territorio.agrigento@cesvop.org; tel. 3777085535.

DELEGAZIONE CAMPOBELLO DI LICATA Via Nicotera 194 - telefax 0922877864 - 3777085535. e-mail territorio.agrigento@cesvop.org

DELEGAZIONE GELA Via Ossidiana 27 - tel. 0933760111 fax 0933760112 e-mail gela@cesvop.org website www.volontariatogela.org

DELEGAZIONE SAN CATALDO Via Cattaneo 3 - telefax 0934574250 sancataldo@cesvop.org

DELEGAZIONE CALTANISSETTA presso la CASA DELLE CULTURE e DEL VOLONTARIATO Via Xiboli, 310 - Caltanissetta e-mail infocesvop_cl@cesvop.org tel. 0934/584206

SERVIZI ED ATTIVITA'

Area 1 **Promozione, orientamento e animazione**

Area 1.1 Supporto all'organizzazione di attività di promozione

Servizi ad Accesso Diretto	
Obiettivi	Fornire ai volontari supporto per promuovere e rafforzare iniziative e attività di solidarietà.
Attività specifiche	I volontari possono fare richiesta al CSV di acquisto di servizi e beni di consumo da destinare alla realizzazione di iniziative di solidarietà da loro organizzate e gestite, rivolte ad utenza esterna.
Destinatari e modalità di erogazione	Volontari degli ETS della Sicilia occidentale, accreditati presso il CeSVoP, con particolare riguardo alle OdV. E' possibile richiedere apposita consulenza ed accompagnamento all'operatore territoriale di competenza.
Modalità di accesso	Gli ETS che hanno effettuato la registrazione sulla piattaforma online del Sistema Informativo Integrato del CeSVoP, possono fare richiesta di SAD accedendo dal proprio profilo utente. www.cesvop.org
Servizi In Rete di associazioni	
Obiettivi	Fornire ai volontari supporto per promuovere e rafforzare attività ed iniziative di rete in favore della comunità e del bene comune, finalizzate a promuovere risposte ai bisogni delle persone e delle comunità in modo gratuito, senza fini di lucro, neanche indiretti, ed esclusivamente per scopi di solidarietà.
Attività specifiche	Le reti di ETS possono richiedere supporto per realizzare Iniziative di rete quali convegni, attività di promozione e animazione, eventi pubblici, campagne promozionali, concorsi di idee, mostre, spettacoli, feste, ...
Destinatari e modalità di erogazione	Volontari degli ETS con particolare riguardo alle OdV. E' possibile richiedere apposita consulenza ed accompagnamento all'operatore territoriale di competenza.
Modalità di accesso	L'Ets capofila che ha effettuato la registrazione sulla piattaforma online del Sistema Informativo Integrato (SII) del CeSVoP (indirizzo web gestionale.cesvop.org/frontend), può presentare la richiesta di SIRE accedendo al proprio profilo utente.www.cesvop.org
Servizi In Economia (SIE)	

Obiettivi	Promuovere e potenziare ruolo e azione dei volontari, fornire ai volontari un supporto per promuovere e rafforzare le loro iniziative e attività, tramite la consulenza e l'accompagnamento degli operatori del CeSVoP.
Attività specifiche	Gli ETS possono usufruire dei SIE per l'organizzazione e realizzazione di attività di solidarietà e di cittadinanza attiva destinate alla comunità.
Destinatari e modalità di erogazione	Volontari degli ETS della Sicilia occidentale, accreditati presso il CeSVoP, con particolare riguardo alle OdV.
Modalità di accesso	I volontari accedono ai SIE tramite l'area riservata del sito www.cesvop.org

Area 1.2. Orientamento al Volontariato

Obiettivi	Fornire ai cittadini informazioni e contatti di ETS a cui rivolgersi, per svolgere attività di volontariato secondo le specifiche attitudini e gli interessi di ciascuno.
Attività specifiche	Colloqui individuali di orientamento al volontariato o invio di mail dedicate con una selezione di ETS rispondenti alle caratteristiche richieste dal cittadino.
Destinatari e modalità di erogazione	I cittadini aspiranti volontari, dopo essersi registrati su piattaforma online del CeSVoP ed aver compilato il questionario di richiesta del servizio, vengono contattati da un operatore territoriale che, tramite colloquio personale o tramite email, indica una selezione di ETS con relativi contatti dei referenti. Il cittadino liberamente li contatta e concorda individualmente tempi e modalità di incontro.
Modalità di accesso	I cittadini che desiderano fruire del servizio di orientamento al volontariato, dopo aver effettuato la registrazione su piattaforma online del CeSVoP, compilano un questionario di richiesta del servizio, specificando la tipologia di attività di volontariato che desiderano svolgere, il territorio di preferenza, le categorie di utenti e gli ambiti tematici di preferenza.

Area 1.3 Servizio di animazione territoriale e innovazione sociale

Obiettivi	AGEVOLARE la definizione di rapporti collaborativi tra le associazioni e gli interlocutori significativi del territorio; COINVOLGERE il volontariato nella costruzione di risposte alla società civile; STIMOLARE e favorire percorsi di cittadinanza attiva e responsabile con una ricaduta concreta e duratura sul territori per sviluppare e qualificare il lavoro delle reti e dei coordinamenti di volontariato.
Attività specifiche	Le azioni territoriali attivate, possono svilupparsi nell'ambito di 5 aree tematiche: Volontariato e immigrazione (es. progetti per favorire l'integrazione migranti; progetti di accoglienza, promozione del volontariato con il coinvolgimento diretto dei migranti); Volontariato e giovani (es. promozione del volontariato giovanile con percorsi sia di gruppi informali che con il coinvolgimento di scuole superiori); Volontariato e beni comuni, culturali e paesaggistici (es. progetti di valorizzazione di beni comuni, culturali e paesaggistici tramite gli strumenti del Regolamento Amministrazione condivisa e Magna Charta); Volontariato e inclusione sociale (es. progetti di raccolta e distribuzione indiretta di beni di consumo; coordinamento di associazioni per servizi di accoglienza/ascolto/sostegno per persone e famiglie in stato di povertà o di grave emarginazione, progetti di supporto a persone con disabilità, progetti di promozione di una cultura dell'inclusione e dei diritti, ...); Volontariato e economia (es. progetti di volontariato d'impresa; collaborazione con imprese per l'incentivazione dei loro dipendenti a partecipare ad iniziative del terzo settore).
Destinatari e modalità di erogazione	L'accesso all'animazione territoriale è garantito a tutti gli ETS presenti nei territori delle quattro province di competenza del CeSVoP, nonchè ai cittadini volontari che aderiscono alle finalità progettuali. Partner delle iniziative programmate dagli ETS potranno essere: Enti Locali, Scuole,
Modalità di accesso	Tutti gli ETS che intenderanno partecipare al progetto hanno a disposizione, sia sul sito www.cesvop.org che presso il proprio centro territoriale di pertinenza, un **modulo di adesione** nel quale indicare la propria disponibilità operativa e l'ambito nel quale si intende prestare il proprio intervento. Per garantire trasparenza e accessibilità a tutti gli ETS, si realizzano le seguenti attività di promozione dell'azione: - Avviso pubblico, tramite i canali di comunicazione a disposizione del CeSVoP. (newsletter, sito internet, mondo solidale etc.) tramite pubblicazione del calendario degli incontri territoriali/assemblee di delegazione. - Promozione dell'azione tramite riunioni territoriali che si svolgeranno presso le Delegazioni territoriali ed invitando alle stesse tutte le OdV afferenti al territorio, rintracciate tramite il data base in possesso del Centro servizi.

Area 1.4 Promozione del Volontariato Giovanile

Obiettivi	Promozione del volontariato giovanile con progetti di coinvolgimento di giovani degli istituti superiori e università in azioni di solidarietà.
Attività specifiche	Azioni di coinvolgimento di giovani degli istituti superiori e università in azioni di solidarietà. 1 progetto per provincia per il coinvolgimento dei giovani in attività di solidarietà (es.: Passaporto del volontariato/alternanza scuola-lavoro, ...)
Destinatari e modalità di erogazione	L'accesso all'animazione territoriale è garantito a tutti gli ETS presenti nei territori delle quattro province di competenza del CeSVoP, nonchè ai cittadini volontari che aderiscono alle finalità progettuali. Partner delle iniziative programmate dagli ETS potranno essere: Enti Locali, Scuole,
Modalità di accesso	Tutti gli ETS che intenderanno partecipare al progetto hanno a disposizione, sia sul sito www.cesvop.org che presso il proprio centro territoriale di pertinenza, un **modulo di adesione** nel quale indicare la propria disponibilità operativa e l'ambito nel quale si intende prestare il proprio intervento. Per garantire trasparenza e accessibilità a tutti gli ETS, si realizzano le seguenti attività di promozione dell'azione: - Avviso pubblico, tramite i canali di comunicazione a disposizione del CeSVoP. (newsletter, sito internet, mondo solidale etc.) tramite pubblicazione del calendario degli incontri territoriali/assemblee di delegazione. - Promozione dell'azione tramite riunioni territoriali che si svolgeranno presso le Delegazioni territoriali ed invitando alle stesse tutte le OdV afferenti al territorio, rintracciate tramite il data base in possesso del Centro servizi.

Area 2 Consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento

Area 2.1 Consulenze e accompagnamento agli ETS

Obiettivi	- Supportare nelle varie fasi della vita di un ETS, incominciando dallo star-up seguendo la crescita dell'Ente con un'attività talvolta di affiancamento per trasmettere competenze specifiche qualificando l'utenza; - Aggiornare l'utenza, essendo l'area consulenze un riferimento per gli ETS nel campo della normativa del Terzo Settore dal punto di vista legislativo e fiscale; - Sviluppo delle capacità di raccolta fondi e accesso al credito - Consapevolezza della gestione di un ETS

Attività specifiche	**Giuridico** - Creazione nuove odv (star-up) - Analisi requisiti normativa per verificare accreditamento dell'utente CeSVoP - Procedure iscrizione/mantenimento registri (ODV, APS, etc.) - Adeguamento statuto - Iscrizione socio CeSVoP - Tenuta libri sociali **Amministrativo-Fiscale** - *(Condivisione delle buone prassi amministrative e contabili per il mantenimento di una contabilità finalizzata alla redazione di un rendiconto consuntivo secondo gli schemi di bilancio previsti dal D.Lgs. 117/17*) - Contabilità (schemi e/o sistemi di prima nota cassa, schemi di bilancio rif. D.Lgs.117/17) - Agevolazioni fiscali in materia di esenzione e detrazione. - Scadenze e Adempimenti fiscali (mod.EAS, CU, 770 (Servizio in convenzione con CAF con istituzione della pratica tramite CSV - gratuito per le ODV scontistica per altri ETS) **Cinque per mille** - Supporto per Istanza di iscrizione agli elenchi permanenti - Rendicontazione - Informazione e supporto su erogazione del contributo **Assicurazioni** *(supporto sull'individuazioni di servizi assicurativi più adatti alla tipologia dell'utenza sulla base delle offerte esistenti sul mercato o di convenzioni)* **Accesso al credito** *(supporto sull'individuazioni di servizi bancari adatti alla tipologia dell'utenza sulla base delle offerte esistenti sul mercato) Assistenza su:* - Conti correnti - Carte prepagate - Home Banking - Finanziamenti e/o Anticipi crediti - Progetto InVolo **Pec e firma digitale** **Fund Raising** **Materia del Lavoro** **Sicurezza** **Privacy**

	- Normativa - Modulistica - Intermediazione con Ente convenzionato per consulenza specifica per impianto GDPR (General Data Protection Regulation)/Regolamento UE 2016/679
Destinatari e modalità di erogazione	ODV, Volontari di ETS, cittadini, gruppi informali.
Modalità di accesso	Tramite Gestionale con richiesta di consulenza, Email, Telefono, Seminari, Webinar.

Area 2.2. Accompagnamento e assistenza alla Progettazione per gli ETS

Obiettivi	In connessione con i servizi di Animazione Territoriale, accompagna le reti nell'ideazione e sviluppo di progetti, costruzione di partnership, individuazione di finanziamenti e bandi, partecipazione o gestione di tavoli di lavoro. La progettazione intende integrarsi con il territorio, attraverso una modalità di lavoro di tipo partecipato che prevede un percorso di stretta condivisione con le associazioni e gli interlocutori significativi per la co-progettazione e realizzazione dei progetti tramite l'accompagnamento alla creazione di reti territoriali su richiesta di associazioni e di laboratori per l'analisi dei bisogni del territorio e la progettazione.
Attività specifiche	- Supporto alla redazione dei progetti; - Supporto al monitoraggio e alla rendicontazione dei progetti; - Facilitazione e supporto alla creazione di partenariati - Informazione e aggiornamento bandi e avvisi; - Orientamento e supporto alla ricerca di fondi; - 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 vanno 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).

Destinatari e modalità di erogazione	ODV, Volontari di ETS, cittadini, gruppi informali.
Modalità di accesso	Tramite Gestionale con richiesta di consulenza, Email, Telefono, Seminari, Webinar

Area 3 Formazione

Area 3.1 Offerta formativa del CSV

Obiettivi	Promuovere momenti formativi momenti di approfondimento e riflessione a partire dalle esperienze fatte in collaborazione con chi già opera nel settore. In particolare si pone l'attenzione su competenze tecnico-relazionali
Attività specifiche	Attività formative realizzate in collaborazione con i volontari degli ETS al fine di sviluppare competenze tecnico-relazioni
Destinatari e modalità di erogazione	Organizzazioni del Terzo Settore e loro volontari, cittadini e studenti aspiranti volontari
Modalità di accesso	Richiesta diretta da parte dei destinatari, tramite gestionale, programmazione territoriale e delibere del Consiglio Direttivo del Centro Servizi

Area 3.2 Alta formazione

Obiettivi	Promuovere momenti formativi momenti di approfondimento e riflessione a partire dalle esperienze fatte in collaborazione con chi già opera nel settore. In particolare si pone l'attenzione su competenze in ambiti predefiniti a partire dai goals/target CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI; SCONFIGGERE LA POVERTÀ; ISTRUZIONE DI QUALITÀ'; RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE;
Attività specifiche	Azioni formative che prevedono la collaborazione ed il coinvolgimento di enti pubblici e/o privati accreditati, con valutazione apprendimento e attestati validi per la certificazione delle competenze durata variabile a seconda della tipologia.
Destinatari e modalità di erogazione	Organizzazioni del Terzo Settore e loro volontari, cittadini e studenti aspiranti volontari
Modalità di accesso	Richiesta diretta da parte dei destinatari, tramite gestionale, programmazione territoriale e delibere del Consiglio Direttivo del Centro Servizi

Area 4 Informazione e comunicazione

Area 4.1 Servizi e attività **informative**

Obiettivi	Migliorare e strutturare alcuni aspetti legati alla comunicazione dell'associazione - contribuire a dare visibilità all'organizzazione e alle attività ad essa correlate
Attività specifiche	consulenza - elaborazione grafica - verifica - chiusura lavoro - stampa e finitura prodotto - chiusura servizio
Destinatari e modalità di erogazione	ODV, ETS, CSV, reti territoriali Può esserci una prima consulenza preliminare informale, ma la richiesta ufficiale va fatta attraverso il gestionale, si richiedono almeno 6 giorni lavorativi per la realizzazione del prodotto anche se si consiglia sempre una pianificazione temporale più ampia sopratutto per gli eventi pubblici, attraverso la richiesta fatta su gestionale e la consulenza si raccolgono tutti gli elementi utili per l'elaborazione grafica (titolo, programma, loghi, elementi grafici) viene elaborata una prima bozza sulla piattaforma CANVA e si invita il referente ad apportare direttamente tutte le modifiche necessarie, una volta chiuso il progetto grafico si procede con la stampa che può avvenire presso una ditta esterna (i volumi di stampa si concordano in base al budget) o direttamente in ufficio con strumenti interni (il volume non deve superare le 100 stampe complessive e può comprendere fino a un max di 10 stampe grande formato)
Modalità di accesso	gestionale con possibilità di una consulenza preliminare telefonica o via mail o via web su www.cesvopweb.org

Area 4.2 Produzione grafica, gestione tecnologica, informativa e new media

Obiettivi	costruire un piano di comunicazione dell'organizzazione in funzione delle proprie risorse, rendere autonomi i volontari nella gestione della propria presenza online, fornire orientamento e consulenza sulle migliori strategie di comunicazione integrata online/offline/social
Attività specifiche	consulenza- analisi dei bisogni - elaborazione di un piano di azione - raccolta dei contenuti - elaborazione del piano di comunicazione - costruzione e messa online del sito web - formazione specifica per la gestione del sito da parte del volontario - verifica
Destinatari e modalità di erogazione	ODV ed ETS. Il servizio sito web chiavi in mano può essere richiesto direttamente (se si conosce il servizio) oppure attraverso una consulenza, il servizio prevede la strutturazione di un percorso che porterà alla realizzazione del sito web e fornirà al volontario le competenze base per la gestione dello stesso e tutto quanto necessita per avere una presenza online efficace. La durata del percorso è variabile rispetto agli obiettivi che si concordano, la realizzazione del sito web richiede almeno una settimana. I costi del dominio e dei servizi correlati (circa 35€) sono a carico dell'ente richiedente.

Modalità di accesso	gestionale con possibilità di una consulenza preliminare telefonica o via mail o via web su www.cesvopweb.org

Area 4.3 Comunicati stampa, conferenze stampa, rassegna stampa online

Obiettivi	fornire ai volontari degli ETS un supporto alla loro comunicazione pubblica attraverso servizi di addetto stampa, ma anche in termini di consulenza per implementazione di strategie più articolate; favorire la conoscenza di fatti e avvenimenti che riguardano settori e ambiti di intervento del volontariato
Attività specifiche	preparazione e lancio di comunicati stampa su iniziative e attività delle OdV e/o dei volontari degli ETS; contatti stampa per interviste e reportage dal mondo del volontariato e del non profit; attività di diffusione di notizie che possono interessare i volontari; rassegna stampa di settore puntuale sui vari ambiti del volontariato; consulenza specialistica
Destinatari e modalità di erogazione	I volontari delle OdV e degli ETS della Sicilia occ. Sulla base degli elementi forniti dal richiedente in fase di accesso al servizio, viene preparata una bozza di comunicato stampa che viene sottoposta all'ente richiedente. Definito bene il testo, l'addetto stampa CeSVoP lo invia a tutte le testate locali e/o nazionali. Il servizio prevede anche la possibilità di consulenza specialistica, mentre la rassegna stampa viene curata inviando singoli articoli che interessano uno o più enti.
Modalità di accesso	L'accesso al servizio avviene attraverso richiesta, con compilazione di un semplice form, dal frontend del Sistema Informatico Integrato del CeSVoP (gestionale)

Area 4.4 Uso gestionale da parte delle OdV

Obiettivi	Facilitare e ampliare l'accesso ai servizi del CeSVoP migliorando i flussi comunicativi fra OdV/ETS utenti e struttura organizzativa del CSV; garantire trasparenza, parità di trattamento e di accesso a tutti gli aventi diritto; permettere agli enti di aggiornare direttamente i propri dati, di monitorare le proprie erogazioni e di interagire in tempo reale con il CSV di Palermo
Attività specifiche	Consulenza e orientamento sull'utilizzo del Sistema Informativo Integrato con possibilità di accompagnamento nell'utilizzo della piattaforma; offerta online di tutti i servizi del CeSVoP con possibilità di accesso ai soggetti aventi diritto, agli enti no profit in genere e ai singoli cittadini; ampliamento dell'offerta di possibilità e strumenti online da frontend, utili sia ai servizi erogati dal CeSVoP che alla gestione dei singoli OdV/ETS.
Destinatari e modalità di erogazione	OdV/Ets della Sic. Occ. E loro volontari; enti no profit e istituzioni pubbliche e private; singoli cittadini; organismi di controllo dei CSV. L'erogazione avviene attraverso piattaforma telematica.
Modalità di accesso	Con login di accesso al frontend, sia per gli enti che per le persone fisiche. Il tutto nel pieno rispetto delle norme sulla protezione e tutela dei dati personali.

Area 4.5 Produzioni editoriali e multimediali OdV

Obiettivi	produzione editoriale per documentazione e/o diffusione di riflessioni, ricerche e attività delle OdV e/o dei volontari degli ETS della Sic. Occ.; reportistica di ricerche, attività e progettazioni del CeSVoP.
Attività specifiche	Cura, coordinamento e ottimizzazione delle produzioni editoriali richieste dalle OdV e dai volontari degli ETS Sic. Occ. e/o elaborate dal CeSVoP.
Destinatari e modalità di erogazione	OdV e volontari degli ETS della Sic. Occ. La proposta delle associazioni di temi o materiali da pubblicare sarà sottoposta al parere del Comitato direttivo, il quale, nel caso di approvazione, successivamente incaricherà l'operatore d'area di avviare tutte le operazioni e collaborazioni necessarie per la pubblicazione. Per le pubblicazioni attinenti la dimensione istituzionale e reportistica del CeSVoP, la modalità sarà analoga anche se legata alle procedure interne allo staff: ideazione, proposta al Comitato direttivo, deliberazione e fase produttiva e distributiva.
Modalità di accesso	L'accesso al servizio avviene attraverso richiesta, con compilazione di un semplice form, dal frontend del Sistema Informatico Integrato del CeSVoP

Area 5 Ricerca e Documentazione

Area 5.1 Banche dati e conoscenza del Volontariato e del Terzo Settore

Obiettivi	Diffondere in modo capillare la conoscenza del volontariato e del Terzo settore, attraverso attività di ricerca sociale territoriale condotta anche grazie all'apporto delle OdV.
Attività specifiche	Mappatura e analisi dell'attività e delle peculiarità territoriali dell'azione del volontariato nella Sicilia occidentale, tramite anche i dati rilevabili dalle erogazioni e dall'animazione territoriale del CeSVoP. Gestione e messa a disposizione dei volontari di banche dati.
Destinatari e modalità di erogazione	Organizzazioni del Terzo Settore e loro volontari, cittadini e studenti aspiranti volontari
Modalità di accesso	Richiesta diretta da parte dei destinatari, tramite gestionale, programmazione territoriale e delibere del Consiglio Direttivo del Centro Servizi

Area 5.2 Servizi di documentazione e biblioteca

Obiettivi	Diffondere in modo capillare la conoscenza del volontariato e del Terzo settore, attraverso i servizi di documentazione prodotti e forniti dalla biblioteca-emeroteca del CeSVoP.

Attività specifiche	Prestito libri e diffusione di dossier tematici con indicazioni bibliografiche e sitografie aggiornate. Consultazione in sede di volumi e abbonamenti on-line. Informazione continua su bandi, call e altre opportunità del genere offerte alle OdV e ai volontari degli ETS.
Destinatari e modalità di erogazione	Organizzazioni del Terzo Settore e loro volontari, cittadini e studenti aspiranti volontari
Modalità di accesso	Richiesta diretta da parte dei destinatari, tramite gestionale, programmazione territoriale e delibere del Consiglio Direttivo del Centro Servizi

Area 6 Attività di supporto tecnico-logistico: spazi, strumenti e attrezzature

Obiettivi	- sostegno consulenziale per la realizzazione di eventi, relativo alle autorizzazioni e/o organizzazione; - supporto pratico agli eventi gestiti dagli ETS e/o dal CESVOP.
Attività specifiche	- consulenze per organizzazione di eventi gestiti dagli ETS, e/o dal CeSVoP stesso; - prestito agli ETS di attrezzature audio video, e piccole tenso-strutture, di proprietà del CeSVoP; - noleggio di sale per meeting o eventi in genere organizzati dagli ETS e/o dal CeSVoP, - noleggio di mezzi per trasporto persone e/o merci per attività gestite dagli ETS e/o dal CeSVoP ; - noleggio attrezzature audio video e tenso-strutture più performanti rispetto a quelle in dotazione al CeSVoP per attività gestite dagli ETS e/o dal CeSVoP;
Destinatari e modalità di erogazione	ETS e le aree del CeSVoP, l'erogazione avviene tramite presa contatto via mail, telefonica e/o di presenza.
Modalità di accesso	l'ente richiedente accede ai servizi sia di base che più complessi tramite compilazione di richiesta attraverso il Ns. gestionale.

CANALE DI ACCESSO

I canali di accesso ai servizi del CeSVoP sono i seguenti:

- Sito web www.cesvop.org
- Le sedi del CeSVoP:

Per la Provincia di **Palermo**
c/o Sede Centrale
Largo Villaura, 27 – 90142 Palermo
tel 091331970 – e-mail info@cesvop.org

Per la Provincia di **Agrigento**
c/o Casa del Volontariato e dell'Associazionismo
Piazza Bevilacqua - 92019 Sciacca (AG)
tel 09251902486 – 3777085535 - e-mail territorio.agrigento@cesvop.org

Per la Provincia di **Caltanissetta**
c/o Casa del Volontariato
Via Ossidiana, 27 – 93012 Gela (CL)
tel. 0933760111 – 3403386525 - e-mail territorio.caltanissetta@cesvop.org

Per la Provincia di **Trapani**
c/o Delegazione Castellammare del Golfo/Alcamo
via Leonardo Da Vinci 40/42 – 91014 (TP)
tel 0924 48699 – 3403569169 - e-mail territorio.trapani@cesvop.org

ACCREDITAMENTO

Gli ETS, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, per accedere ai servizi del CeSVoP devono procedere all'accreditamento. Per potersi accreditare al CeSVoP occorre presentare la seguente documentazione che mira a verificare la presenza dei volontari all'interno degli ETS:

- Atto Costitutivo e Statuto
- Certificato di attribuzione del Codice Fiscale
- "Eventuale" Decreto di iscrizione al RUNTS
- Copia registro dei Volontari
- Copia Polizza assicurativa per copertura Responsabilità Civile e Infortuni e malattia professionali a copertura dei volontari presenti nel "Registro dei Volontari"

REGOLAMENTO ACCESSO ai SERVIZI

Articolo 1 – Finalità, titolarità e caratteristiche

1. Il presente regolamento norma l'accesso ai servizi del CeSVoP - Centro di Servizio per il Volontariato di Palermo, gestito dall'Associazione Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo ai sensi del D.lgs. 117/2017.
2. Il CeSVoP 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.cesvop.org

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 nelle province di competenza del CSV Agrigento, Caltanissetta, Palermo e Trapani:
    a) le Organizzazioni di Volontariato iscritte negli appositi registri regionali in attesa dell'entrata in vigore del RUNTS;
    b) gli altri Enti del Terzo Settore ai sensi del Codice del Terzo Settore iscritti negli appositi registri, che operano attraverso volontari;
    c) Reti di organizzazioni (pubbliche e private) con presenza di ETS che si avvalgono di volontari;
    d) le Associazioni che intendono verificare la possibilità e opportunità di utilizzare la forma dell'OdV o una delle altre forme di ETS che si avvalgono di volontari;
    e) i volontari o aspiranti volontari, operanti sul territorio delle province di Agrigento, Caltanissetta, Palermo e Trapani;
    f) i singoli cittadini o uniti in gruppi informali, per le tipologie di servizio loro rivolte operanti sul territorio delle province di Agrigento, Caltanissetta, Palermo e Trapani;

Articolo 3 – Tipologia e costo 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 3 tipologie:
    a) totalmente gratuiti;
    b) a parziale contribuzione;
    c) a pagamento.
2. Per ogni altra tipologia di destinatari i servizi sono erogati dietro corrispettivo non inferiore al costo di produzione.
3. L'elenco dei servizi, l'importo del contributo e il costo per i servizi a pagamento, se standardizzabili, sono pubblicati sul sito web www.cesvop.org aggiornato periodicamente su mandato del Consiglio Direttivo.

Articolo 4 – Modalità di erogazione dei servizi

1. Per poter accedere ai servizi si richiede quanto segue:
    a) i soggetti di cui all'art.2 lettere a) e b) devono accreditarsi tramite la procedura prevista dal sito web www.cesvop.org;
    b) i soggetti di cui all'art.2 lettere c), d), e), f) potranno contattare il CeSVoP che valuterà la corrispondenza del servizio richiesto al principio dell'art.63 D.lgs. 117/2017

Articolo 5 – Negato servizio

1. Il CeSVoP 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.

2. L'utente dei servizi che assuma comportamenti non rispettosi del CeSVoP o dei suoi operatori può essere allontanato e/o non ricevere il servizio richiesto.