

anno 2024

Carta dei Servizi

CeSVoP ETS

Centro di Servizio
per il Volontariato
della Sicilia occidentale

www.cesvop.org
tf. 091331970
info@cesvop.org

*Con il volontariato,
per fare bene.*



CARTA DEI SERVIZI DEL CSV PALERMO

ediz. 2024 – aggiornata al 02/01/2024

INDICE

| | |
|--|-------|
| PREMESSA..... | p. 2 |
| LA CARTA DEI SERVIZI..... | p. 2 |
| CHI SIAMO E COSA FACCIAMO..... | p. 2 |
| COME LO FACCIAMO (I PRINCIPI)..... | p. 3 |
| DESTINATARI..... | p. 3 |
| I LUOGHI (CASE DEL VOLONTARIATO ECC.)..... | p. 4 |
| SERVIZI ED ATTIVITA'..... | p. 4 |
| Area 1 – Promozione, orientamento e animazione | |
| <i>Attività Supporto all'organizzazione di attività di promozione</i> | |
| <i>Orientamento al Volontariato</i> | |
| <i>Animazione territoriale ed innovazione sociale</i> | |
| <i>Promozione del Volontariato Giovanile</i> | |
| Area 2 – Consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento | |
| <i>Consulenza e accompagnamento agli ETS</i> | |
| <i>Accompagnamento e assistenza alla progettazione per ETS</i> | |
| Area 3 – Formazione | |
| <i>Offerta formativa del CSV</i> | |
| <i>Attività di formazione richieste dal CSV</i> | |
| Area 4 – Informazione e comunicazione | |
| <i>Servizi e attività informative</i> | |
| <i>Produzione grafica, gestione tecnologica, informativa e new media</i> | |
| Area 5 – Ricerca e documentazione | |
| <i>Banche dati e conoscenze sul volontariato e sul terzo settore</i> | |
| <i>Biblioteca</i> | |
| Area 6 – Supporto tecnico-logistico | |
| <i>Attività di supporto tecnico-logistico: spazi, strumenti e attrezzature</i> | |
| <i>Servizio pick-up</i> | |
| STRUTTURA OPERATIVA E ORGANIGRAMMA..... | p. 14 |
| CANALI DI ACCESSO..... | p. 16 |
| ACCREDITAMENTO..... | p. 16 |
| REGOLAMENTO GENERALE DI ACCESSO AI SERVIZI..... | p. 18 |

PREMESSA

Il CeSVoP ETS, Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo (d'ora in poi anche CSV Palermo), per suo mandato istituzionale e per scelta operativa, si è sempre distinto nel fornire servizi utili e al passo con i tempi ponendosi al fianco dei volontari degli enti di Terzo settore (ETS), con particolare attenzione alle organizzazioni di volontariato (OdV). Nel concreto, si tratta di incrociare un ventaglio di esigenze e di bisogni molto ampio. Per questo l'offerta di servizi del CeSVoP ETS è in costante aggiornamento, affiancando alle fondamentali attività di consulenza (legale, amministrativa, contabile, progettuale, logistica e promozionale) e di formazione (nei diversi ambiti dell'impegno volontario) una vasta gamma di supporti offerti ai volontari organizzati, agli aspiranti volontari e ai cittadini che intendono aprirsi alla solidarietà gratuita. 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 Palermo, 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 CeSVoP ETS realizza e ha lo scopo di informare il lettore sui servizi offerti illustrandone le modalità di accesso e sulle attività del CSV Palermo. 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 CeSVoP ETS è un'associazione riconosciuta di secondo livello (un'associazione di associazioni) che gestisce dal 2001 l'ente omonimo ed è composto, al 31/12/2023, da 189 soci. Il Codice del Terzo Settore (D.lgs. 117/2017 d'ora in poi CTS) affida ai Centri di servizio per il Volontariato (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 ETS**, con particolare riguardo alle OdV (vd. CTS, art. 63), e ne assicura il finanziamento stabile attraverso il FUN – Fondo Unico Nazionale, alimentato dai contributi delle Fondazioni di origine bancaria (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. Inoltre, esso fa parte dell'associazione nazionale dei CSV in Italia, CSVnet (www.cesvnet.it).

Il CSV Palermo ha il compito di supportare gratuitamente i volontari delle organizzazioni di volontariato e degli enti di Terzo settore **delle province di Agrigento, Caltanissetta, Palermo e Trapani**. Per promuovere, sostenere e qualificare le attività di volontariato e aiutare i volontari nel loro impegno di analisi, progettazione e animazione territoriale, esso organizza, gestisce e predispone in collaborazione con gli stessi volontari:

- iniziative di promozione, progetti in rete, eventi pubblici, attivazioni collettive, mostre, fiere, convegni, servizi di orientamento e campagne per diffondere la cultura della

cittadinanza, della partecipazione attiva, della gratuità e della solidarietà, soprattutto verso i meno tutelati;

- consulenze, assistenza e accompagnamento dei volontari e dei loro enti nei settori: amministrativo; giuridico-legale; progettuale (per usufruire dei fondi pubblici e privati disponibili); comunicativo; pubblicitario; logistico-organizzativo; formativo...
- informazione e documentazione tramite una mediateca specializzata;
- informazioni e servizi on-line sul sito www.cesvop.org, sui social network e altri canali informatici;
- corsi di formazione e seminari di studio;
- supporto tecnico-logistico e prestito gratuito di apparecchiature e attrezzature;
- servizi di ufficio stampa e di marketing sociale;
- realizzazione, in accordo e collaborazione con CSVnet, di studi e ricerche;
- pubblicazione di atti, manuali, resoconti, dispense e quant'altro prodotto dalle associazioni;
- servizi di impaginazione grafica e di centro stampa.

Il tutto con particolare attenzione alle organizzazioni di volontariato.

COME LO FACCIAMO (I PRINCIPI)

Principio di qualità: i servizi sono della migliore qualità possibile in relazione alle risorse disponibili; il CeSVoP ETS rileva e controlla la qualità dei servizi anche attraverso il coinvolgimento dei destinatari dei servizi stessi;

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 ETS 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 CSV Palermo rende nota l'offerta dei servizi ai volontari, anche mediante modalità informatiche che ne assicurano la maggiore e migliore diffusione. Il CeSVoP ETS 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 CSV Palermo eroga i propri servizi gratuiti agli ETS che abbiano volontari e sede operativa nei territori provinciali Agrigento, Caltanissetta, Palermo e Trapani senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, e con particolare riguardo alle OdV. 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 diretti dei servizi e delle attività del CeSVoP ETS:

- i volontari delle OdV e degli altri ETS regolarmente iscritti al RUNTS, con sede operativa in uno dei territori provinciali (AG, CL, PA e TP) e accreditati al CeSVoP ETS;
- le reti di organizzazioni (pubbliche e private) con presenza di OdV/ETS come indicati sopra e che si avvalgono di volontari;
- i gruppi di volontari della Sicilia occidentale che intendono verificare la possibilità e opportunità di organizzarsi in forma di OdV o in una delle altre forme di ETS previste dalla normativa;
- gli aspiranti volontari nei territori delle province di AG, CL, PA e TP, che vogliono impegnarsi gratuitamente in un'ente e/o in un'esperienza di solidarietà;
- i singoli cittadini o loro gruppi informali, per le specifiche tipologie di servizio approntate per essi dal CSV Palermo, sui territori provinciali della Sicilia occidentale.

Il CSV Palermo, nella progettazione ed erogazione dei servizi si può avvalere anche della partnership di: enti pubblici, scuole, università, enti ed istituti di ricerca, soggetti profit, enti erogativi e professionisti (e loro reti di rappresentanza), propri soci, altri ETS. Ciò anche nella pianificazione con gli ETS di politiche territoriali, di interventi comuni, di eventi, di iniziative pubbliche, in un'ottica di rete a favore del territorio, sia nella forma della coprogrammazione e della coprogettazione che in quella del finanziamento/sponsorizzazione di progetti specifici.

I LUOGHI

Per la strutturazione territoriale del CSV Palermo vd. Statuto e Regolamento statutario in <https://win.cesvop.org/documenti/> e anche <https://www.cesvop.org/territorio/>.

SERVIZI ED ATTIVITA'¹

Area 1 Promozione, orientamento e animazione

Area 1.1 Supporto all'organizzazione di attività di promozione

| Servizi di supporto alle Azioni di Prossimità di promozione del volontariato (SAP) | |
|---|---|
| Obiettivi | Fornire ai volontari supporto per promuovere e rafforzare iniziative e attività locali di promozione del volontariato e della solidarietà. |
| Attività specifiche | Agli enti accreditati (singolarmente o in piccola rete – max 3) che ne fanno richiesta, il CeSVoP ETS, previa valutazione, può dare la propria partnership consistente in servizi gratuiti funzionali alla realizzazione di un'iniziativa/attività promozionale organizzata e gestita dallo/dagli ETS nel proprio territorio e rivolta alla cittadinanza. |

¹ La schematizzazione dei servizi segue la struttura indicata dal Codice del Terzo settore (Dlgs 117/17).

| | |
|--------------------------------------|---|
| Destinatari e modalità di erogazione | Volontari degli ETS della Sicilia occidentale, accreditati presso il CSV Palermo, con particolare riguardo alle OdV. E' sempre possibile richiedere apposita consulenza e accompagnamento all'operatore CeSVoP competente per territorio d'appartenenza. |
| Modalità di accesso | I legali rappresentanti degli ETS che hanno effettuato la registrazione sulla piattaforma online del Sistema Informativo Integrato del CeSVoP ETS (area riservata o gestionale CSV), possono fare richiesta di SAP accedendo con il proprio account da www.cesvop.org o da gestionale.cesvop.org/frontend . |
| 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 ETS. |
| 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 CSV Palermo, 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 sul sistema gestionale online del CSV Palermo e 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 sistema gestionale online del CSV Palermo, 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 come il <i>Regolamento per l'Amministrazione Condivisa</i>); 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 ETS, nonché ai cittadini volontari che aderiscono alle finalità progettuali. Partner delle iniziative programmate dagli ETS possono essere: enti e amministrazioni locali, istituzioni scolastiche, enti no-profit e profit, parrocchie ed enti ecclesiali, realta sociali ecc. |

| | |
|---------------------|--|
| Modalità di accesso | Tutti gli ETS che intendono partecipare all'animazione territoriale possono iscriversi (tramite gestionale CSV) alle Conferenze Operative Locali (COL) del territorio di pertinenza. Per garantire accessibilità a tutti gli ETS, si diffondono avvisi pubblici, tramite i canali di comunicazione a disposizione del CeSVoP ETS (newsletter, sito internet, mondo solidale ecc.), con la pubblicazione del calendario degli incontri delle diverse COL e le modalità di iscrizione. |
|---------------------|--|

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 (tramite soprattutto percorsi PCTO) e università (tramite intese e accordi con singoli dipartimenti e l'attivazione degli studenti in progetti territoriali di rigenerazione sociale). Vari percorsi/progetti nella Sicilia occidentale curando l'interazione fra giovani e volontari degli ETS in attività di solidarietà. |
| Destinatari e modalità di erogazione | L'accesso al servizio di promozione del volontariato giovanile è garantito a tutti gli ETS presenti nei territori delle quattro province di competenza del CeSVoP ETS, nonché agli istituti scolastici interessati e ai giovani aspiranti volontari che aderiscono alle finalità progettuali. Partner delle iniziative programmate dagli ETS sono: amministrazioni ed enti locali, enti e istituzioni scolastiche, dipartimenti universitari ecc. |
| Modalità di accesso | <p>Per gli ETS: dichiarazione di disponibilità ad accogliere giovani aspiranti volontari con la compilazione di un apposito modulo disponibile sul sito www.cesvop.org al seguente link https://form.jotform.com/220031848926052</p> <p>Per garantire trasparenza e accessibilità agli ETS, si realizzano le seguenti attività di promozione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - avvisi pubblici, tramite i canali di comunicazione a disposizione del CSV Palermo (newsletter, sito internet, mondo solidale ecc.), completo di calendario degli incontri territoriali/assemblee di delegazione. - promozione dell'azione negli incontri delle COL con invito alla partecipazione degli ETS nei rispettivi territori. <p>Per gli istituti scolastici: dichiarazione di disponibilità ad attivare percorsi PCTO in partnership con il CeSVoP ETS nell'ambito del protocollo sottoscritto con l'Ufficio Scolastico Regionale tramite compilazione di un apposito modulo disponibile sul sito www.cesvop.org al link https://www.CeSVoP ETS.org/lascuoladelvolontariato-nelle-scuole-si-vive-concretamente-la-cittadinanza-attiva/). La promozione è affidata ai contatti del CeSVoP ETS con le singole scuole e alle comunicazioni circolari dell'Ufficio Scolastico Regionale Sicilia.</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>Per i giovani aspiranti volontari: dichiarazione disponibilità a svolgere prime esperienze di volontariato in un ETS e/o a essere coinvolto in un percorso PCTO tramite compilazione modulo disponibile sul sito www.cesvop.org al link https://www.cesvop.org/la-scuola-del-volontariato/</p> |
|--|---|

Area 2 Consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento

Area 2.1 Consulenze e accompagnamento agli ETS

| | |
|---------------------|--|
| Obiettivi | <ul style="list-style-type: none"> - Supportare nelle varie fasi della vita di un ETS, incominciando dallo start-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 | <p>Giuridico</p> <ul style="list-style-type: none"> - Creazione nuove odv (star-up) - Analisi requisiti normativa per verificare accreditamento dell'ETS utente ad CSV Palermo - Procedure iscrizione/mantenimento registri (ODV, APS ecc.) - Adeguamento statuto - Iscrizione come socio CeSVoP ETS - Tenuta libri sociali <p>Amministrativo-Fiscale</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>(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)</i> - 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) <p>Cinque per mille</p> <ul style="list-style-type: none"> - Supporto per Istanza di iscrizione agli elenchi permanenti - Rendicontazione - Informazione e supporto su erogazione del contributo |

| | |
|--------------------------------------|---|
| | <p>Assicurazioni (supporto sull'individuazione di servizi assicurativi più adatti alla tipologia dell'utenza sulla base delle offerte esistenti sul mercato o di convenzioni)</p> <p>Accesso al credito (supporto sull'individuazione di servizi bancari adatti alla tipologia dell'utenza sulla base delle offerte esistenti sul mercato) Assistenza su:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conticorrenti - Carte prepagate - Home Banking - Finanziamenti e/o Anticipi crediti - Progetto InVolo <p>Pec e firma digitale</p> <p>Fund Raising</p> <p>Materia del Lavoro</p> <p>Sicurezza</p> <p>Privacy</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 CSV con richiesta di consulenza, oppure: Email, Telefono, incontri informativi, seminari di formazione, webinar di approfondimento. |

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 | <ul style="list-style-type: none"> - 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 soprattutto 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 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.CeSVoP.ETSweb.org |

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 ETS. 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

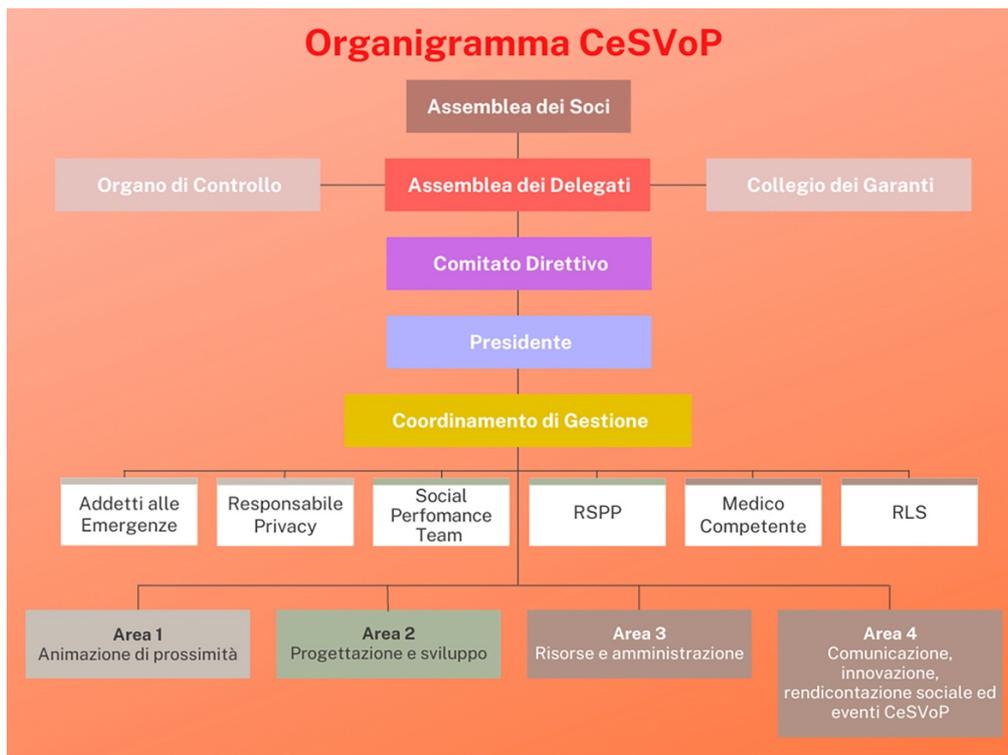
| | |
|-----------|---|
| Obiettivi | Diffondere in modo capillare la conoscenza del volontariato e del Terzo settore, attraverso i servizi di documentazione prodotti e forniti dalla biblioteca-emeroteca del CeSVoP ETS. |
|-----------|---|

| | |
|--------------------------------------|---|
| 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 CSV Palermo. |
| Attività specifiche | - consulenze per organizzazione di eventi gestiti dagli ETS, e/o dal CeSVoP ETS stesso; - prestito agli ETS di attrezzature audio video, e piccole tenso-strutture, di proprietà del CeSVoP ETS; - noleggio di sale per meeting o eventi in genere organizzati dagli ETS e/o dal CeSVoP ETS, - 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 CSV Palermo per attività gestite dagli ETS e/o dal CeSVoP ETS; |
| Destinatari e modalità di erogazione | ETS e le aree del CSV Palermo, 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 sistema gestionale del CSV Palermo. |

ORGANIGRAMMA E STRUTTURA OPERATIVA DEL CESVOP ETS



Comitato direttivo

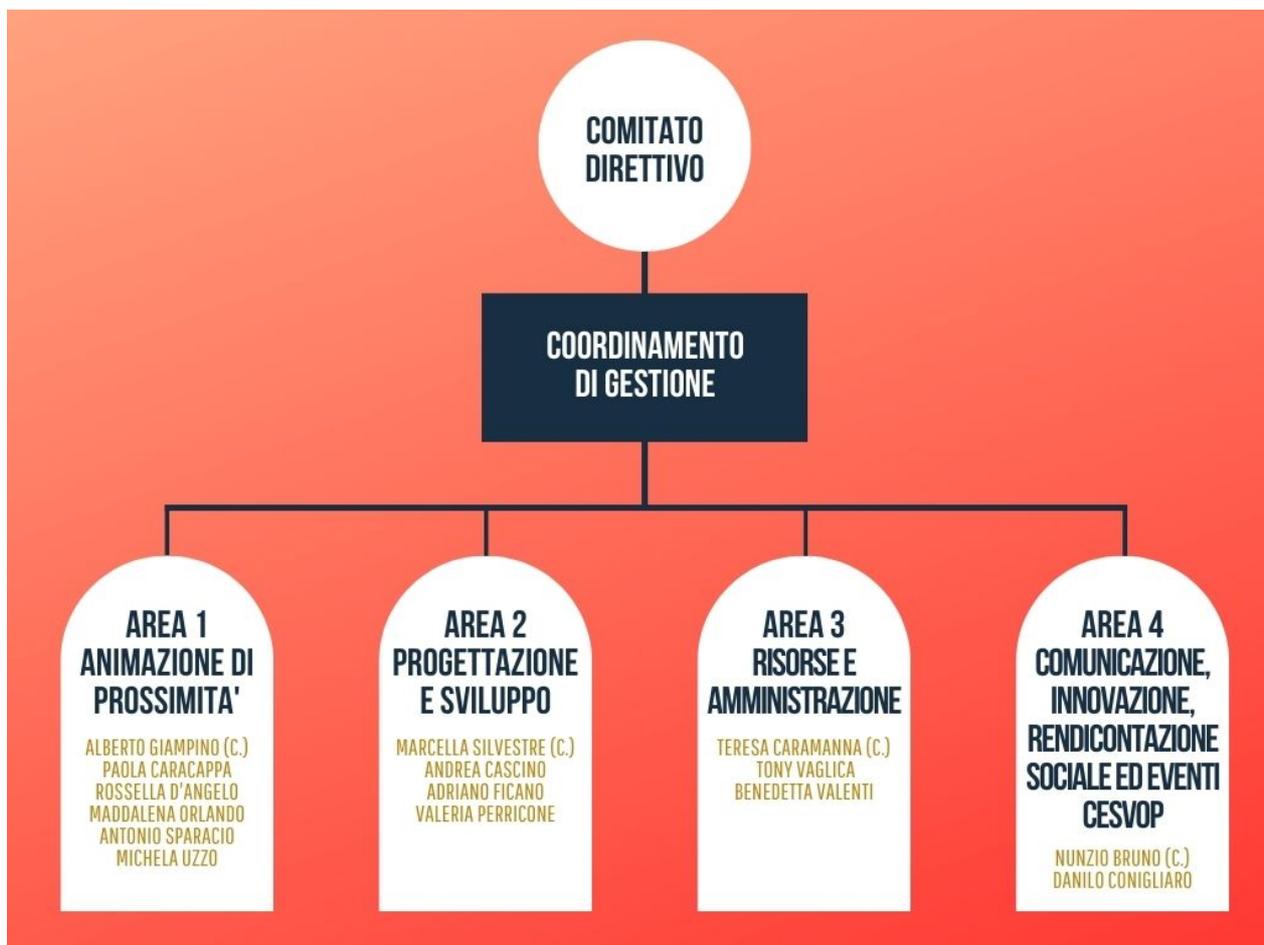
- **Giuditta Petrillo** (AUSER Petrosino) – presidente (presidente@cesvop.org)
- **Concetta Calabrese** (Misericordia Valledolmo) – vicepresidente vicaria
- **Gaetano Bambina** (AVIS Sicilia)
- **Emanuele Barberi** (Rangers International Niscemi)
- **Francesco Ernesto Certa** (MoVI prov. Trapani)
- **Giuseppe Labita** (Fiocco Verde Palermo)
- **Andrea Monteleone** (AVO Palermo)
- **Silvana Pampillonia** (AGe Pitrè Palermo)
- **Maria Concetta Venezia** (AVULSS Sciacca)

Organo di controllo

- **Vincenzo Bonomo** (OTC Sicilia) – presidente
- **Massimo Pantaleo** (GIVA Mazara del Vallo)
- **Andrea Pisciotta** (AVIS Sicilia)

Collegio dei garanti

- **Salvatore Calafiore** (AVIS Sicilia) – presidente
- **Rosaria Pia Falzone** (ABzero San Cataldo)
- **Sebastiano Maggio** (AGe Sicilia)



1 - Schema della struttura operativa del CSV Palermo

Struttura operativa e contatti

Area 1 - Animazione di prossimità

- Coordinatore: **Alberto Giampino** – tf. 0917775580 animazione@cesvop.org
- Servizi logistici: **Antonio Sparacio** – tf. 0917775656 logistica@cesvop.org
- Attività territoriali:
 - Provincia di Agrigento: **Paola Caracappa** – tff. 09251902486 – 3777085535 territorio.agrigento@cesvop.org
 - Provincia di Caltanissetta: **Maddalena Orlando** – tf. 0933760111 – 3403386525 territorio.caltanissetta@cesvop.org
 - Provincia di Palermo: **Michela Uzzo** – tf. 0917775594 – 3426524088 territorio.palermo@cesvop.org
 - Provincia di Trapani: **Rossella D'Angelo** – tf. 092448699 – 3403569169 territorio.trapani@cesvop.org

Area 2 - Progettazione e sviluppo

- Coordinatrice: **Marcella Silvestre** – tf. 0917775596 - 3715160915 progettazione@cesvop.org
- Consulenze amministrative OdV/ETS: **Andrea Cascino** – tf. 0917775586 consulenzeamministrative@cesvop.org
- Assistenza e consulenza OdV/ETS: **Adriano Ficano** – tf. 0917775584 - assistenzaadv@cesvop.org

- Area formazione: **Valeria Perricone** – tf. 0917775591 formazione@cesvop.org

Area 3 - Risorse e amministrazione

- Coordinatrice: **Teresa Caramanna** – tf. 0917775679 – 3715156709
amministrazione@cesvop.org
- Contabilità: **Benedetta Valenti** – tf. 0917775684 amministrazione3@cesvop.org
- Acquisti: **Tony Vaglica** – tf. 0917775781 – 091331970 acquisti@cesvop.org
- Segreteria e front office: **Lucia Scarcella** – tf. 0917775660 – 091331970
segreteria@cesvop.org

Area 4 - Comunicazione, innovazione, rendicontazione sociale, eventi CeSVoP

- Coordinatore: **Nunzio Bruno** – tf. 0917775640 – 3715136313 comunicazione@cesvop.org
(addetto stampa, produzioni editoriali, rendicontazione sociale ed eventi del CSV)
- Grafica, tecnologie e new media: **Danilo Conigliaro** – tf. 0917775703
webmaster@cesvop.org

CANALI DI ACCESSO

I canali di accesso ai servizi del CSV Palermo sono i seguenti:

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

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 CSV Palermo devono procedere all'accREDITamento. Per potersi accREDITare occorre presentare, attraverso il sistema gestionale CeSVoP, istanza corredata dalla seguente documentazione che mira a verificare i requisiti di base richiesti dalla normativa:

- Atto Costitutivo e Statuto, corredati dai verbali di attestazione cariche sociali (timbrati e vidimati dagli uffici competenti)
- Certificato di attribuzione del Codice Fiscale
- Decreto di iscrizione RUNTS o pagina dell'elenco RUNTS da cui si evince l'avvenuta trasmigrazione dell'ente con relativo numero di repertorio
- Eventuale decreto di iscrizione ad altri registri
- 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”
- Documento di identità in corso di validità del legale rappresentante

REGOLAMENTO GENERALE DI ACCESSO AI SERVIZI²

Articolo 1 – Finalità, titolarità e caratteristiche

1. Il presente regolamento norma l'accesso ai servizi del CSV Palermo - Centro di Servizio per il Volontariato di Palermo, gestito dall'associazione CeSVoP ETS - Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo ai sensi del D.lgs. 117/2017 e per delibera della Fondazione ONC – Organismo Nazionale di Controllo del 30/03/2021 (iscrizione al n. 32 dell'Elenco Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato).
2. Il CeSVoP ETS 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 diretti dei servizi

1. Coerentemente con i vincoli delle norme che istituiscono i CSV - Centri di Servizio per il Volontariato, i servizi sono rivolti ai seguenti soggetti:

Di seguito l'elenco dei soggetti destinatari diretti dei servizi e delle attività del CSV Palermo:

- a) i volontari delle OdV e degli altri ETS regolarmente iscritti al RUNTS, con sede operativa in uno dei territori provinciali (AG, CL, PA e TP) e accreditati al CSV Palermo;
- b) le reti di organizzazioni (pubbliche e private) con presenza di OdV/ETS come indicati sopra e che si avvalgono di volontari;
- c) i gruppi di volontari della Sicilia occidentale che intendono verificare la possibilità e opportunità di organizzarsi in forma di OdV o in una delle altre forme di ETS previste dalla normativa;
- d) gli aspiranti volontari, nei territori provinciali di AG, CL, PA e TP, che vogliono impegnarsi gratuitamente in un'ente e/o in un'esperienza di solidarietà;
- e) i singoli cittadini o loro gruppi informali, per le specifiche tipologie di servizio approntate per essi dal CSV Palermo, sui territori provinciali della Sicilia occidentale.

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 l'accesso a determinati servizi si rimanda a regolamenti specifici (vd., ad esempio, <https://www.cesvop.org/wp-content/uploads/2023/04/Regolamento-SAP-del-CeSVoP-mar23.pdf>) suscettibili di adeguamenti e costantemente aggiornati su <https://www.cesvop.org/documenti/>.

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 CeSVoP.

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 essere già accreditati al CSV Palermo oppure, laddove necessario, 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 ETS 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 ETS o dei componenti dei suoi organismi sociali o degli operatori può essere allontanato e/o non ricevere il servizio richiesto.