



# LA CARTA DEI SERVIZI *2022*



# LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi presenta i servizi e le attività che il CSV Foggia 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 Foggia assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza e dichiara quali servizi intende erogare, con quali modalità e quali standard di qualità intende garantire.

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, ma si rimanda al sito web ([www.csvfoggia.it](http://www.csvfoggia.it)) e al Bilancio Sociale scaricabile dallo stesso sito per eventuali informazioni di dettaglio aggiuntive.

Per assicurare la più ampia diffusione, la Carta dei servizi è disponibile sul sito del CSV Foggia e, in modalità cartacea, è consultabile presso gli uffici di Via L. Rovelli, 48 a Foggia.

**CARATTERISTICHE**

**DESTINATARI DEI SERVIZI**

**MODALITÀ DI EROGAZIONE**

**CRITERI DI ACCESSO**

**STANDARD PREVISTI**

# CHI SIAMO

## *CSV Foggia* *Centro di Servizio al Volontariato*

**Cod. Fisc: 94100280711**

**Organizzazione di Volontariato di II livello**

**Iscritta al n. 2347 del relativo Registro Regionale**

Con delibera del 30.03.2021 del Consiglio di Amministrazione della Fondazione ONC, il CSV Foggia è stato accreditato come Centro di Servizio al Volontariato per l'ambito territoriale afferente le province di Foggia e BAT (Barletta-Andria-Trani), limitatamente ai Comuni di Margherita di Savoia, Trinitapoli e San Ferdinando di Puglia; nella stessa delibera è indicato che il CSV Foggia risulterà iscritto al n. 30 dell'elenco nazionale dei Centri di Servizio al Volontariato.

Il Centro, con sede legale in Via L. Rovelli n. 48 a Foggia, ha quattro sportelli territoriali operanti nei Comuni di San Severo, Troia, San Nicandro Garganico e Manfredonia.

Fondato ad ottobre 2015 a Foggia, è nato dalla fusione dei due CSV precedentemente operanti sul territorio: Ce.Se.Vo.Ca. (Centro Servizi al Volontariato di Capitanata) e CSV Daunia.

## Natura giuridica e criteri di adesione

Il CSV Foggia nasce come associazione di promozione sociale, iscritta all'Albo delle APS della Regione Puglia al n. 264/FG; nel gennaio del 2020, l'organo assembleare delibera la trasformazione dell'ente in organizzazione di volontariato di secondo livello, approvando il nuovo statuto adeguato alla normativa del CTS, iscritta nel registro regionale delle odv al n. 2347. L'ente con determina n. 1113 del 3 dicembre 2020 del competente dirigente della Regione Puglia ha acquisito la personalità giuridica di diritto privato ed è stato iscritto nel relativo registro al n. 414. I criteri per l'adesione al CSV Foggia sono esplicitati nell'art. 3 dello Statuto dell'ente.

## Missione

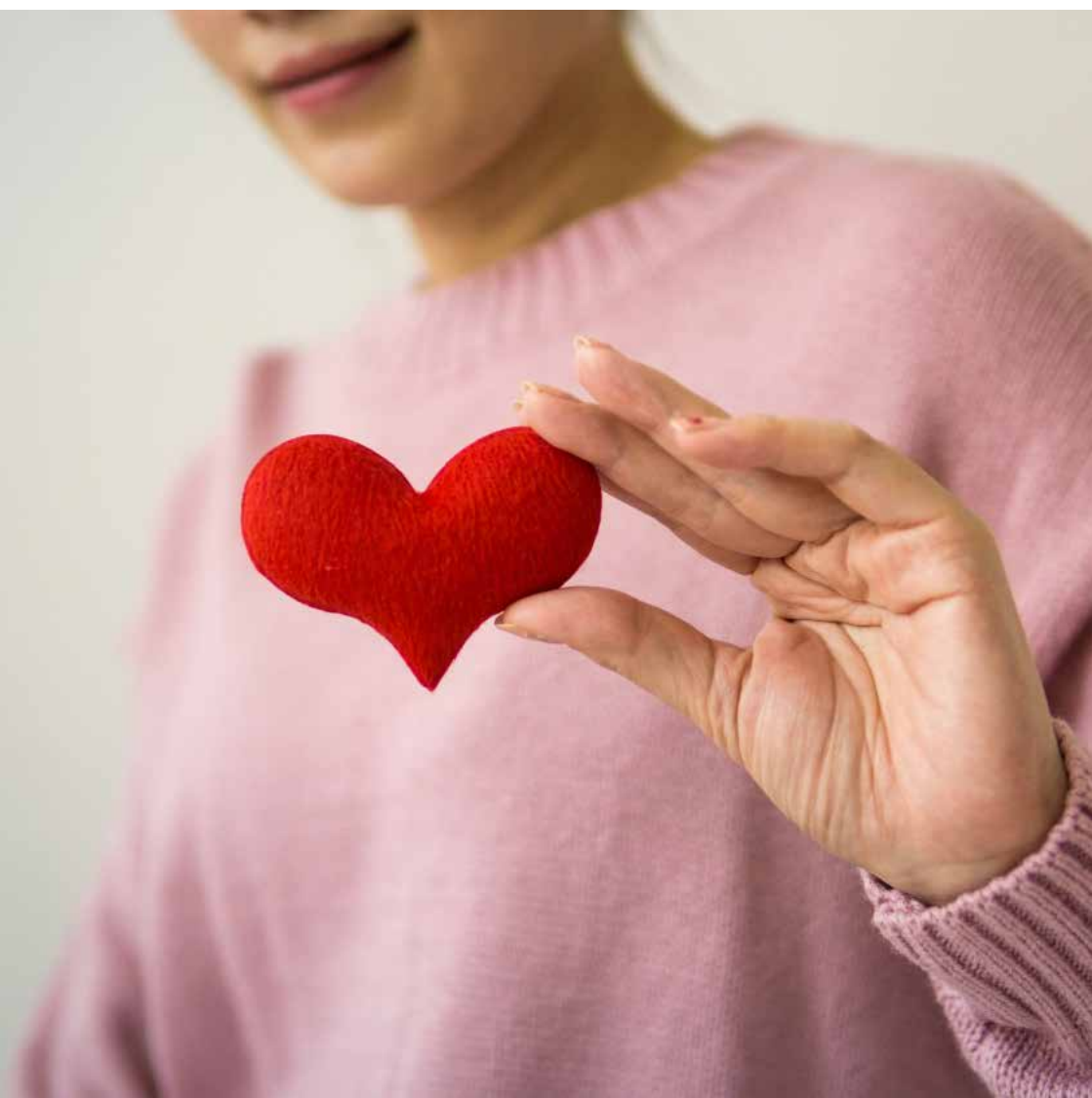
Il CSV Foggia persegue finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, avendo come obiettivo realizzare, direttamente o tramite terzi, ogni attività tesa a promuovere, sostenere e sviluppare il volontariato negli enti del Terzo Settore. Si ispira ai valori di solidarietà e democrazia, con l'obiettivo di aumentare il numero e le competenze dei volontari, sia attraverso le risorse del Fondo Unico Nazionale che attraverso tutte le altre risorse che riesce a procurarsi.

## Visione

Per i servizi organizzati mediante le risorse del Fondo Unico Nazionale (FUN), i principi che il CSV Foggia rispetta sono quelli previsti dall'art. 63 comma 3 del CTS: qualità, economicità, territorialità e prossimità; universalità, non discriminazione e pari opportunità di accesso; integrazione; trasparenza.

## Sistemi nazionali e regionali

Il CSV Foggia è socio di CSVnet (Associazione dei Centri di Servizio per il volontariato) e membro del Coordinamento Regionale CSV Puglia.



# CHI SONO 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 dei 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.

Tra i servizi non rientra l'erogazione di denaro né il trasferimento a titolo gratuito di beni mobili o immobili.

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.

Il CSV svolge le seguenti attività:

- erogazione di servizi strumentali a favore dei volontari negli enti del Terzo Settore e, in particolare di organizzazioni di volontariato, grazie ad azioni dedicate;
- interventi nel territorio anche mediante partenariati, coprogettazioni, creazione di reti ecc.
- organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di particolare interesse sociale, incluse attività, anche editoriali, di promo-

zione e diffusione della cultura e della pratica del volontariato e delle attività di interesse generale;

- promozione della cultura della legalità, della pace tra i popoli, della non-violenza e della difesa non armata;
- promozione e tutela dei diritti umani, civili, sociali e politici, promozione delle pari opportunità e delle iniziative di aiuto reciproco;
- ricerca scientifica di particolare interesse sociale;
- educazione, istruzione e formazione professionale, ai sensi della legge 28 marzo 2003, n. 53, e successive modificazioni, nonché attività culturale di interesse sociale con finalità educativa;
- radiodiffusione sonora a carattere comunitario, ai sensi dell'articolo 16, comma 5, della legge 6 agosto 1990, n. 223, e successive modificazioni.



# DESTINATARI

Il CSV Foggia eroga i propri servizi agli enti del Terzo Settore che abbiano volontari e sede legale in Capitanata e nei tre comuni (Margherita di Savoia, Trinitapoli e San Ferdinando di Puglia) della provincia BAT (Barletta-Andria-Trani), senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, e con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato.

DESTINATARI													PARTNER
Area interna di riferimento	Servizio attività specifica	odv	aps	altri ets	Volontario (giovane e adulto)	Aspirante volontario (giovane e adulto)	Cittadino (giovane e adulto)	Pubblica amministrazione	Scuola e Università	profit	...	altro	
Promozione / Giovani e volontari	Incontri nelle scuole	X	X	X	X	X	X		X				Scuole del territorio e ETS
Promozione / Giovani e volontari	Arte per la vita	X	X	X	X		X		X			X	Scuole del territorio
Promozione / Feste del Volontariato	Evento di promozione degli ETS e del volontariato	X	X	X	X	X	X	X	X	X			Enti locali ed altri soggetti pubblici e/o privati
Promozione / Cantieri ri-cre-attivi	Orientamento al volontariato				X	X	X						Cittadini
Promozione / Avviso sostegno	Reclutamento nuovi volontari	X	X	X	X	X	X	X				X	Partner e gli ETS
Promozione / Ascoltiamo il volontariato	Orientamento al volontariato	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	ETS
Promozione/ Volontariato e impresa	????????????	X	X	X						X		X	

## DESTINATARI

DESTINATARI												PARTNER	
Area interna di riferimento	Servizio attività specifica	odv	aps	altri ets	Volontario (giovane e adulto)	Aspirante volontario (giovane e adulto)	Cittadino (giovane e adulto)	Pubblica amministrazione	Scuola e Università	profit	...	altro	
Promozione/ Ponti di comunità	Attività in carcere e in collaborazione con UEPE e USSM	X	X	X	X	X	X	X					Istituti Penitenziari di Capitanata, USMM e UEPE
Promozione/ Festa del Volontariato Edizioni	Orientamento cittadinanza	X		X	X	X	X	X					Odv, Aps, ETS, cittadini, Pubblica Amministr.
Formazione/ corsi	Orientamento	X	X	X	X	X		X	X			X	Partner pubblici e privati
Consulenza/ Assistenza	Gestionale	X	X	X									Csvnet, altri CSV

## DESTINATARI

DESTINATARI												PARTNER	
Area interna di riferimento	Servizio attività specifica	odv	aps	altri ets	Volontario (giovane e adulto)	Aspirante volontario (giovane e adulto)	Cittadino (giovane e adulto)	Pubblica amministrazione	Scuola e Università	profit	...	altro	
Consulenza e Assistenza	Progettazione	X	X	X	X	X	X	X	X	X			Eventuali partner progetti
Consulenza e Assistenza	Fiscale-amministrativa-contabile	X	X	X				X					Agenzia Entrate
Consulenza e Assistenza	Progettazione-rendicontazione	X	X	X				X	X				Enti pubblici e privati
Consulenza e Assistenza	Informatica/siti/grafica	X	X	X								X	
Consulenza e assistenza	Bandi	X	X	X	X	X	X	X	X			X	Comuni, Agenzia delle Entrate
Consulenza e Assistenza/azione regionale	Gruppo di lavoro Formazione	X	X	X	X	X	X	X	X	X			CSV.Pubblica Amministrazione

## DESTINATARI

DESTINATARI												PARTNER	
Area interna di riferimento	Servizio attività specifica	odv	aps	altri ets	Volontario (giovane e adulto)	Aspirante volontario (giovane e adulto)	Cittadino (giovane e adulto)	Pubblica amministrazione	Scuola e Università	profit	...	altro	
Comunicazione	Sito/rassegna stampa	X	X	X	X			X	X			X	Testate giornalistiche, volontari, cittadini
Comunicazione	Newsletter/ufficio stampa	X	X	X	X	X	X	X	X				Testate giornalistiche, volontari, cittadini, Istituzioni
Comunicazione	Social media/multimediale	X	X	X	X	X	X						Testate giornalistiche, volontari, cittadini, Istituzioni
Comunicazione	Rivista regionale	X	X	X	X	X	X	X	X			X	CSV pugliesi, cittadini, Enti pubblici e privati, volontari
Documentazione e ricerca/mappa e bilancio sociale	Volontarie citazioni	X	X	X	X	X	X	X	X				Enti pubblici e privati, volontari, cittadini
Servizi logistica/ Servizi continuativi di base	Utilizzo aule/ gazebo/ strumentazioni	X	X	X									

## DESTINATARI

I principali destinatari dei servizi del CSV Foggia sono non solo le organizzazioni di volontariato, ma anche gli altri enti del Terzo Settore con sede nella provincia di Foggia e nei Comuni di Margherita di Savoia, San Ferdinando di Puglia e Trinitapoli.

Sono utenti del CSV Foggia anche tutte quelle persone della comunità interessate ad avvicinarsi al mondo del volontariato, costituire un'associazione, effettuare ricerche sul volontariato.

Risulta di particolare specializzazione il servizio di Animazione Territoriale “Carceri e Volontariato”.

Possono quindi beneficiare dei servizi:

- le organizzazioni di volontariato;
- gli altri Enti del Terzo Settore ai sensi del Codice del Terzo Settore che operano anche attraverso volontari, iscritti negli appositi registri;
- aspiranti volontari che intendono intraprendere attività di volontariato.
- Alcuni servizi offerti sono fruibili anche da organizzazioni non profit e da singoli cittadini.
- Il CSV, nella progettazione ed erogazione dei servizi si può avvalere di: enti pubblici, scuole, università, 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 PRINCIPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Nella realizzazione di attività e servizi, il CSV Foggia 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; il CSV Foggia applica 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 sono erogati dal CSV Foggia prevalentemente in favore di enti aventi sede legale ed operatività principale nel territorio di Capitanata e nei Comuni BT di Trinitapoli, Margherita di Savoia e San Ferdinando di Puglia, e sono 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 sono 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:** il CSV Foggia rende nota l'offerta dei servizi alla platea dei propri destinatari, anche mediante modalità informatiche che ne assicurino la maggiore e migliore diffusione; adotta una carta dei servizi mediante la quale rende 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





# SERVIZI E ATTIVITÀ

<b>PROMOZIONE, ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE TERRITORIALE</b>	<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>• Promozione, organizzazione, supporto o partecipazione a feste, mostre, spettacoli, concorsi, convegni e altre iniziative</li> <li>• Bacheca del volontariato</li> </ul>
<b>FORMAZIONE</b>	<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>• Formazione generale</li> <li>• Seminari formativi</li> <li>• Corsi strutturati</li> <li>• Organizzazione di percorsi formativi</li> </ul>
<b>CONSULENZA, ASSISTENZA E ACCOMPAGNAMENTO</b>	<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>• Ascolto e riformulazione dei bisogni</li> <li>• Consulenza informativa di base</li> <li>• Trasferimento competenze specifiche</li> <li>• Affiancamento, tutoring e accompagnamento</li> <li>• Consulenza collettiva (workshop)</li> <li>• Kit di consulenze predefinito</li> </ul>
<b>INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE</b>	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attività redazionale ed editoriale</li> <li>• Realizzazione di supporti audio-video</li> <li>• Pubblicazione di contenuti sui supporti media</li> <li>• Attività di ufficio stampa (comunicati e conferenze)</li> </ul>
<b>RICERCA E DOCUMENTAZIONE</b>	<p>Finalizzati a mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo Settore in ambito nazionale, comunitario e interna</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interviste, indagini e rilevazioni di dati</li> <li>• Elaborazioni di studi e ricerche</li> <li>• Estrazione ed elaborazione di una base dati</li> </ul>
<b>SUPPORTO TECNICO- LOGISTICO</b>	<p>Finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti ed attrezzature.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestito o noleggio</li> <li>• Contratto o convenzione con fornitore terzo</li> <li>• Riuso di beni</li> <li>• Licenza d'uso</li> <li>• Attività di segreteria</li> </ul>



## AREA PROMOZIONE ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE

### Scuola, Giovani e Volontariato

Percorsi di sensibilizzazione e promozione del volontariato rivolti ai giovani nelle scuole di ogni ordine e grado.

- Destinatari: Ody, Aps, altri ETS, volontari, scuola e università
- Partner: scuola, università, volontari
- Erogazione del servizio: incontri di avvicinamento/orientamento; testimonianze dirette dei volontari
- Criteri/canali di accesso: manifestazione di interesse a partecipare agli incontri; richieste degli ETS e degli Istituti scolastici tramite e-mail e telefono
- Standard previsti: gli incontri sono tenuti da esperti del settore

Referente dell'azione:

**Ludovico delle Vergini**

tel.: 0881.747103;

e-mail:

[ludovicodellevergini@gmail.com](mailto:ludovicodellevergini@gmail.com)

## AREA PROMOZIONE ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE

### Volontari allo specchio Concorso artistico 'L'Arte per la vita' 2022

Sensibilizzazione ai temi del volontariato tramite le pratiche artistiche

- Destinatari: giovani, aspiranti volontari, volontari
- Partner: scuola, università
- Modalità di erogazione del servizio/attività: predisposizione, pubblicazione e diffusione di un avviso con il sostegno dei mass media locali
- Criteri/canali di accesso: partecipazione ad avviso
- Eventuali attività specifiche: le opere d'arte vengono selezionate con il contributo di esperti del settore

Referenti dell'azione:

**Annalisa Graziano**

tel.: 0881.747103;

e-mail: [annalisagraziano@csvfoggia.it](mailto:annalisagraziano@csvfoggia.it)

## AREA PROMOZIONE ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE

### Cantieri ricre-attivi Alla ricerca del volontariato informale

Promuovere il volontariato tra i cittadini.

- Destinatari: volontari, cittadini, aspiranti volontari
- Partner: cittadini
- Erogazione del servizio: predisposizione, pubblicazione e diffusione dell'avviso relativo
- Criteri/canali di accesso: segnalazione di buone pratiche da parte della comunità
- Standard previsti: individuazione di esempi civici replicabili

Referenti dell'azione:

**Fabio Quitadamo**

tel.: 0881.747103;

e-mail:

[fabioquitadamo@csvfoggia.it](mailto:fabioquitadamo@csvfoggia.it)

## AREA PROMOZIONE ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE

### Ascoltiamo il volontariato. Sulla strada del dono

Promuovere il volontariato tra i cittadini.

- Destinatari: cittadine e cittadini aspiranti volontari
- Erogazione del servizio: pubblicizzazione sui canali informativi
- Criteri/canali di accesso: iscrizione agli incontri tramite modulo; compilazione della scheda di orientamento, con l'aiuto degli operatori del CSV Foggia
- Standard previsti: almeno due incontri pubblici annuali

Referente dell'azione:

**Ludovico delle Vergini**

tel.: 0881.747103;

e-mail: ludovicodellevergini@gmail.com

## AREA PROMOZIONE ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE

### Volontariato e Impresa

- Destinatari: Odv, Aps, altri ETS, volontari, imprese
- Partner: imprese, CCIAA, enti di formazione, enti pubblici
- Erogazione del servizio: promozione delle buone prassi individuate; attivazione del servizio di accompagnamento; sensibilizzazione delle imprese attraverso il contatto con organizzazioni imprenditoriali
- Criteri/canali di accesso: manifestazione di interesse; richieste degli ETS e delle imprese
- Standard previsti: sportello di accompagnamento per le ODV che avranno progetti e struttura dimensionale adeguata alla strutturazione di partnership

Referente dell'azione:

**Fabio Quitadamo**

tel.: 0881.747103;

e-mail: [fabioquitadamo@csvfoggia.it](mailto:fabioquitadamo@csvfoggia.it)

## AREA PROMOZIONE ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE

### Ponti di comunità - Circoli rieducativi

Percorsi di volontariato e legalità tra i giovani a rischio.

- Destinatari: Ody, Aps, altri ETS, volontari, cittadini, pubblica amministrazione
- Partner: Pubblica Amministrazione, volontari
- Erogazione del servizio: incontri di sensibilizzazione e promozione
- Criteri/canali di accesso: richieste dell'USSM (Ufficio Servizi Sociali Minorenni) e di associazioni del settore per organizzare incontri di orientamento e promozione
- Standard previsti: incontri tenuti e organizzati dalla responsabile della Comunicazione del CSV, criminologa

Referenti dell'azione:

**Annalisa Graziano**

tel.: 0881.747103;

e-mail:

[annalisagraziano@csvfoggia.it](mailto:annalisagraziano@csvfoggia.it)



## AREA PROMOZIONE ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE

### Sostegno alla promozione del volontariato

Sostegno e promozione delle iniziative delle OdV e degli altri ETS volte a promuovere direttamente o indirettamente la cultura della solidarietà e del volontariato.

- Destinatari: Odv, Aps, altri ETS, volontari, cittadini
- Erogazione del Servizio: predisposizione, pubblicazione dell'avviso e pubblicizzazione dello stesso attraverso i canali di comunicazione del CSV Foggia
- Criteri/canali di accesso: partecipazione ad avviso
- Standard previsti: pubblicazione di almeno due avvisi annuali

Referente dell'azione:

**Fabio Quitadamo**

tel.: 0881.747103;

e-mail:

[fabioquitadamo@csvfoggia.it](mailto:fabioquitadamo@csvfoggia.it)

## AREA PROMOZIONE ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE

### Festa del Volontariato / XV ed.

Promuovere le attività delle OdV e dei volontari degli ETS in provincia di Foggia; orientare la cittadinanza ad un impegno attivo nel mondo del volontariato.

- Destinatari: Odv, Aps, altri ETS, volontari, cittadini, pubblica amministrazione, scuola
- Partner: volontari, cittadini, Pubblica Amministrazione
- Erogazione del servizio: : lavoro di rete tra enti pubblici e privati
- Criteri/canali di accesso: manifestazione di interesse
- Standard previsti: organizzazione di almeno 20 stand e 5 momenti di riflessione e confronto

Referente dell'azione:

**Carlo Laronga**

tel.: 0881.747103;

e-mail:

[carlolaronga@csvfoggia.it](mailto:carlolaronga@csvfoggia.it)

## AREA PROMOZIONE ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE

### Festa del Volontariato - Edizioni locali

Destinatari: Ody, Aps, altri ETS, volontari, cittadini, pubblica amministrazione, scuola.

- Partner: volontari, cittadini, Pubblica Amministrazione
- Erogazione del servizio: lavoro di rete tra enti pubblici e privati
- Criteri/canali di accesso: manifestazione di interesse
- Standard previsti: organizzazione di stand e momenti di riflessione e confronto nei comuni coinvolti

Referente dell'azione:

**Carlo Laronga**

tel.: 0881.747103;

e-mail:

[carlolaronga@csvfoggia.it](mailto:carlolaronga@csvfoggia.it)

## AREA PROMOZIONE ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE

### Rapporti con Enti ed Istituzioni locali

Destinatari: Odv, Aps, altri ETS, volontari, cittadini, pubblica amministrazione, coordinamenti.

- Partner: volontari, cittadini, Pubblica Amministrazione
- Erogazione del servizio: lavoro di rete tra enti pubblici e privati
- Criteri/canali di accesso: protocolli d'intesa, tavoli istituzionali, reti
- Standard previsti: organizzazione di momenti di riflessione, sottoscrizione accordi

Referente dell'azione:

**Roberto Lavanna**

tel.: 0881.747103;

e-mail:

robertolavanna@gmail.com





## AREA CONSULENZA E ASSISTENZA

### Consulenze e assistenza

Sostenere le ODV e i volontari degli ETS nel percorso di potenziamento delle capacità organizzative e gestionali nei seguenti ambiti: materia fiscale, amministrativa e contabile; consulenze informatiche e per sito internet; assistenza alla progettazione grafica; progettazione e rendicontazione.

- Destinatari: Odv, aps, ETS, aspiranti volontari, volontari, cittadini
- Modalità di erogazione del servizio/attività: intervento di esperti del settore
- Criteri/canali di accesso: richiesta tramite modulo di assistenza/consulenza
- Standard previsti: risposta entro una settimana

Referenti dell'azione:

**Carlo Laronga**

tel.: 0881.747103;

e-mail: [carlolaronga@csvfoggia.it](mailto:carlolaronga@csvfoggia.it)

## AREA CONSULENZA E ASSISTENZA

### Consulenza e assistenza alla progettazione

Destinatari: Odv, Aps, altri ETS.

- Partner: volontari, cittadini, Pubblica Amministrazione, cittadini, scuole
- Erogazione del servizio: intervento di esperti
- Criteri/canali di accesso: richiesta di consulenza, partecipazione incontri
- Standard previsti: promozione delle attività e del territorio; definizione della capacità gestionale delle risorse in relazione all'entità del contributo

Referente dell'azione:

**Fabio Quitadamo**

tel.: 0881.747103;

e-mail: [fabioquitadamo@csvfoggia.it](mailto:fabioquitadamo@csvfoggia.it)







## AREA FORMAZIONE

### Comunicazione e mission associativa

Trasmettere, tramite i corsi *“Mission e vision associativa”* e *“Competere o collaborare? - formazione su comunicazione e dinamiche relazionali”* le conoscenze, utili a definire obiettivi e strumenti, per il raggiungimento degli scopi associativi degli ets. Fornire strumenti e metodi utili alla gestione delle dinamiche intra – relazionali tra volontari di una medesima associazione e inter-associativa tra diversi ets, al fine di collaborare per scopi comuni, vicini alle mission e vision associative.

Destinatari: Ody, Aps, altri ETS

- Partner: volontari, ETS, cittadini
- Erogazione del servizio: intervento di esperti
- Criteri/canali di accesso: modulo di iscrizione, partecipazione incontri
- Standard previsti: capacità di promuovete le attività e reti sul territorio per oltre 1.200 volontari

Referenti dell'azione:

**Pasquale Russo**

tel.: 0881.747103;

e-mail: [info@csvfoggia.it](mailto:info@csvfoggia.it)

## AREA FORMAZIONE

### Formazione per la gestione e lo sviluppo

Formazione per la gestione e lo sviluppo delle competenze amministrative e gestionali, degli ets e dei volontari aderenti tramite i corsi *“Comunicazione digitale: percorso di apprendimento per l'utilizzo di strumenti informatici e social”*; *“Formazione per la progettazione”*; *“Formazione su aspetti amministrativi - fiscali”*; *“Smart fundraising, la raccolta fondi per il non profit”*; *“People raising - metodi di ricerca e coinvolgimento di nuovi volontari”*

Destinatari: Odv, Aps, altri ETS

- Partner: volontari, ETS, cittadini
- Erogazione del servizio: intervento di esperti
- Criteri/canali di accesso: modulo di iscrizione, partecipazione incontri
- Standard previsti: capacità di promuovere le attività e reti sul territorio per oltre 1.200 volontari

Referenti dell'azione:

**Pasquale Russo**

tel.: 0881.747103;

e-mail: [info@csvfoggia.it](mailto:info@csvfoggia.it)

## AREA FORMAZIONE

### Formazioni in sicurezza e gestione emergenze

Trasmettere ai corsisti le conoscenze, utili per una corretta attività di volontariato rispettosa dei principi e delle normative attraverso i corsi *“Sicurezza d.lgs. 81/2008”*, *“Formazione su protezione civile”*, *“Formazione su primo soccorso ed emergenza”*, *“Formazione su primo soccorso - BLSA”* - I e II edizione.

- Partner: volontari, ETS, cittadini
- Erogazione del servizio: intervento di esperti
- Criteri/canali di accesso: modulo di iscrizione, partecipazione incontri
- Standard previsti: capacità di promuovere attività di volontariato in sicurezza e in emergenza per oltre 1.200 volontari

Referenti dell'azione:

**Pasquale Russo**

tel.: 0881.747103;

e-mail: [info@csvfoggia.it](mailto:info@csvfoggia.it)

## AREA FORMAZIONE

### Formazione su violenza e diritti negati

Comprendere, prevenire e gestire le discriminazioni tramite i corsi *“Discriminazioni di genere e orientamento sessuale”*; *“Minori, bullismo e cyber bullismo”*; *“Formazione su violenza di genere”*; *“Sessualità e disabilità - educazione alla sessualità e affettività”*.

- Partner: volontari, ETS, cittadini
- Erogazione del servizio: intervento di esperti
- Criteri/canali di accesso: modulo di iscrizione, partecipazione incontri
- Standard previsti: capacità di prevenire e gestire stereotipi e pregiudizi per oltre 1.200 volontari

Referenti dell'azione:

**Pasquale Russo**

tel.: 0881.747103;

e-mail:

info@csvfoggia.it

## AREA FORMAZIONE

### Iniziative formative realizzate congiuntamente dai CSV pugliesi rivolte ai volontari del ETS

Erogare in favore dei volontari di ETS seminari formativi su temi di interesse e attualità (antimafia, sociale, ambiente, povertà, carcere, salute mentale e migranti).

- Destinatari: amministratori, volontari ed operatori degli ETS e dei CSV pugliesi
- Modalità di accesso ai servizi/attività: trasmissione scheda di adesione alla segreteria del CSV pugliese referente dell'azione
- Modalità di erogazione del servizio/attività: formazione con esperti del settore; incontri a distanza per la presentazione sincrona delle programmazioni dei CSV pugliesi.

Referenti dell'azione:

**Carlo Laronga**

tel.: 0881.747103;

e-mail: [carlolaronga@csvfoggia.it](mailto:carlolaronga@csvfoggia.it)





## AREA INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

### Volontarie Citazioni

Promozione della diffusione delle informazioni per lo sviluppo delle OdV e degli altri ETS; 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; accreditare il volontariato come interlocutore autorevole e competente con attività editoriali e multimediali.

Referenti dell'azione:

**Annalisa Graziano**

tel.: 0881.747103;

e-mail:

[annalisagraziano@csvfoggia.it](mailto:annalisagraziano@csvfoggia.it)

**Michele Bottaccio**

tel.: 0881.747103;

e-mail:

[michelebottaccio@csvfoggia.it](mailto:michelebottaccio@csvfoggia.it)

## AREA INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

### Sito, newsletter e rassegna stampa

Diffusione delle notizie utili relative al mondo degli ETS

- Destinatari: Odv, Aps, altri ETS, volontari, aspiranti volontari, cittadini
- Erogazione del Servizio: pubblicazione quotidiana di notizie sul sito; invio settimanale di newsletter e rassegna stampa tematica
- Criteri/canali di accesso: iscrizione alla newsletter e alla rassegna stampa tramite apposito form sul sito
- Standard previsti: aggiornamenti quotidiani

Referenti dell'azione:

**Annalisa Graziano**

tel.: 0881.747103;

e-mail:

[annalisagraziano@csvfoggia.it](mailto:annalisagraziano@csvfoggia.it)

## AREA INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

### Ufficio stampa e social network, reti tematiche

Supporto ai volontari nella redazione di comunicati stampa e nella diffusione delle iniziative sui social:

- Destinatari: Ody, Aps, altri ETS, aspiranti volontari e volontari
- Partner: mass media
- Erogazione del servizio: diffusione delle notizie grazie al supporto dei media locali
- Criteri/canali di accesso: invio modulo di assistenza
- Standard previsti: incremento follower semestrale

Referenti dell'azione:

**Annalisa Graziano**

tel.: 0881.747103;

e-mail:

[annalisagraziano@csvfoggia.it](mailto:annalisagraziano@csvfoggia.it)

## AREA INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

### Supporto alla realizzazione siti ed elaborazioni grafiche

Supporto alla realizzazione di siti web per la presentazione delle proprie organizzazioni in cui è prevista l'analisi e il supporto alla progettazione del sito ricercando le soluzioni tecniche che meglio si adattano alle esigenze della organizzazione

- Partner: volontari, ETS, cittadini, aziende inserite nella short list dei fornitori del CSV Foggia
- Erogazione del servizio: intervento di esperti, professionisti o aziende specializzate
- Criteri/canali di accesso: modulo di richiesta
- Standard previsti: 30 ETS coinvolti

Referenti dell'azione:

**Michele Bottaccio**

tel.: 0881.747103;

e-mail:

[michelebottaccio@csvfoggia.it](mailto:michelebottaccio@csvfoggia.it)

## AREA INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

### Volontariato Puglia Magazine dei CSV Pugliesi

Diffusione delle notizie utili relative al mondo degli ETS

- Destinatari: Ody, Aps, altri ETS, volontari, aspiranti volontari, scuola, università, pubblica amministrazione, profit
- Erogazione del Servizio: pubblicazione rivista con messa in rete delle competenze e diffusione tramite canali istituzionali
- Criteri/canali di accesso: individuazione di un tema da parte del comitato di redazione
- Standard previsti: 6 numeri monotematici all'anno

Referente dell'azione:

**Annalisa Graziano**

tel.: 0881.747103;

e-mail:

[annalisagraziano@csvfoggia.it](mailto:annalisagraziano@csvfoggia.it)

## AREA INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

### Presentazione Bandi ed Opportunità

Informare sulle opportunità di realizzazione delle progettualità messe a disposizione da enti pubblici e privati al fine di favorire la possibilità di crescita e sviluppo degli enti del terzo settore del territorio di competenza.

- Destinatari: Ody, Aps, altri ETS, volontari, aspiranti volontari, scuola, università, pubblica amministrazione, profit
- Erogazione del Servizio: presentare le opportunità di finanziamento dei diversi enti erogatori pubblici e privati quali Comunità Europea, Ministeri, Regioni, Provincia, Comuni e Fondazioni
- Criteri/canali di accesso: Realizzazione di incontri su tutto il territorio della provincia di Foggia, oppure on line
- Standard previsti: 150 enti del terzo settore coinvolti

Referente dell'azione:

**Fabio Quitadamo**

tel.: 0881.747103;

e-mail: [fabioquitadamo@csvfoggia.it](mailto:fabioquitadamo@csvfoggia.it)







## AREA DOCUMENTAZIONE E RICERCA

### Mappiamo il volontariato

Aggiornamento della mappatura delle realtà di volontariato e del Terzo Settore presenti nella provincia di Foggia; raccolta dati e monitoraggio delle nuove realtà di accoglienza.

- Destinatari: Ody, Aps, ETS, volontari, cittadini, Pubblica Amministrazione, scuola e Università
- Partner: Ody, Aps, ETS, volontari, cittadini, Pubblica Amministrazione, scuola e Università
- Modalità di erogazione del servizio/attività: aggiornamento e pubblicazione sul sito internet della Mappa del volontariato, mappa servizi gratuiti di prima accoglienza per le povertà; pubblicazione 'Volontari in tempo di pandemia'
- Criteri/canali di accesso: comunicazione attraverso tutti i canali di contatto del CSV Foggia
- Standard previsti: elaborazione strumenti accessibili

Referente dell'azione:

**Roberto Lavanna**

tel.: 0881.747103;

e-mail:

robertolavanna@gmail.com

## AREA SUPPORTO TECNICO E LOGISTICA

### Supporto tecnico e logistica

Il CSV Foggia fornisce supporto logistico strumentale a favore di Ody, Aps ed ETS. I servizi resi sono: utilizzo aula formazione/riunione dotata di lavagna LIM e accesso alla rete; utilizzo attrezzature (videoproiettore, gazebo, tavoli, sedie, impianto audio); fotocopie; fornitura di documentazione cartacea.

- Destinatari: Ody, aps, ETS, volontari
- Modalità di erogazione del servizio/attività: fruizione dei servizi presso la sede centrale o presso gli sportelli territoriali; ritiro delle attrezzature presso la sede centrale.
- Criteri/canali di accesso: richiesta tramite modulo di assistenza/consulenza
- Standard previsti: risposta entro poche ore lavorative

Referente dell'azione:

**Annalisa Graziano**

tel.: 0881.747103;

e-mail:

[annalisagraziano@csvfoggia.it](mailto:annalisagraziano@csvfoggia.it)

**Franca Marasco**

tel.: 0881.747103;

e-mail:

[info@csvfoggia.it](mailto:info@csvfoggia.it)

## AREA SUPPORTO TECNICO E LOGISTICA

### Verifico - Gestionale ETS

- Destinatari dell'attività: operatori CSV; persone ed enti
- Partner: CSVnet, CSV, Software house incaricata da CSVnet
- Modalità di erogazione del servizio/attività: tramite sito internet
- Criteri/canali di accesso: Lato utenza esterna, il servizio “Front-end” (quanto sarà attivato) sarà accessibile on-line, 24/7, previa registrazione. L'accesso ai singoli servizi presenti in Front-end sarà subordinato al possesso di specifici pre-requisiti come da Carta dei Servizi e regolamento
- Standard previsti: Processi erogativi ottimizzati ed efficientati

Referente dell'azione:

**Lucia Armillotta**

tel.: 0881.747103;

e-mail:

luciaarmillotta@csvfoggia.it



# Canali di accesso

## Website

Il sito del CSV Foggia [www.csvfoggia.it](http://www.csvfoggia.it) risponde alle esigenze dei propri utenti, con l'obiettivo di migliorare la fruibilità e la navigazione sicura. Grande spazio a notizie, eventi, bandi e normative, ma anche alla «mappa del volontariato». Dal sito, grazie ad apposito form, è possibile iscriversi alla newsletter settimanale.

## Riservata

Lo strumento, accessibile on line dall'home page del sito, è destinato agli ETS soci del CSV Foggia. È possibile visualizzare e scaricare documenti utili alla vita associativa del Centro.

## Social

Il CSV Foggia è presente su fb con la pagina «CSV Foggia» e su Twitter con il profilo «csvfoggia».





# Contatti

## SEDE CENTRALE

Via L. Rovelli, 48

71122 Foggia

tel. e fax: 0881.747103 / 0881.1780241

e-mail: [info@csvfoggia.it](mailto:info@csvfoggia.it)

pec: [csv.foggia@pec.it](mailto:csv.foggia@pec.it)

orario apertura al pubblico

dal lunedì al venerdì: ore 9.00 – 13.00; 16.00 – 19.00

## SPORTELLI TERRITORIALI

### MANFREDONIA

Viale G. Di Vittorio, 116

71043 Manfredonia

c/o Ass. P.A.S.E.R. “F. Imhoff”

tel.: 0884.273921

e-mail: [manfredonia@csvfoggia.it](mailto:manfredonia@csvfoggia.it)

giovedì: ore 17.00 – 20.00

### TROIA

Via Carducci, 20

71029 Troia

c/o Centro Diurno “G. Casoli”

tel.: 0881.970600

e-mail: [troia@csvfoggia.it](mailto:troia@csvfoggia.it)

martedì e giovedì: ore 9.00 – 13.00 e 15.00 – 18.00

## SAN NICANDRO GARGANICO

Piazza Nassyria, 1  
71015 San Nicandro G.  
c/o Laboratori Urbani Artefacendo  
tel.: 0882.605682  
e-mail: sannicandro@csvfoggia.it  
lunedì e mercoledì: ore 9.30 – 12.30  
martedì e giovedì: ore 15.30 – 18.30  
venerdì: ore 10.00 – 12.00

## SAN SEVERO

Via S. Giovanni Bosco, 3  
71016 San Severo  
c/o Caritas Diocesana  
tel.: 0882.224193  
e-mail: sansevero@csvfoggia.it  
lunedì e giovedì: ore 16.00 – 19.30  
martedì e venerdì: ore 9.00 – 12.30

## CERIGNOLA

Piazza della Repubblica, 1 c/o Palazzo di Città  
71042 Cerignola  
tel.: 389.2568005  
e-mail: cerignola@csvfoggia.it  
mercoledì: ore 17.00 – 19.00

# 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”.

Il CSV Foggia si impegna a garantire la qualità dei propri servizi quotidiani e periodici, il cui gradimento viene rilevato attraverso il coinvolgimento degli utenti, associati e non, con l'adozione di questionari e la realizzazione di focus group ed interviste.

## Il controllo della qualità

Gli utenti del CSV Foggia sono invitati a compilare il questionario di gradimento per un riscontro immediato circa il servizio ricevuto.

Nel caso in cui vi siano reclami, criticità o proposte da segnalare è possibile utilizzare l'apposito modulo oppure richiederlo presso gli sportelli di segreteria.

Tutti i moduli sono reperibili sul sito internet e presso la sede centrale e gli sportelli territoriali.



# Sommario

<b>Chi siamo</b> .....	pag. 2
<b>Chi sono i Centri di Servizio per il Volontariato</b> .....	pag. 5
<b>Destinatari</b> .....	pag. 7
<b>I principi di erogazione dei servizi</b> .....	pag. 12

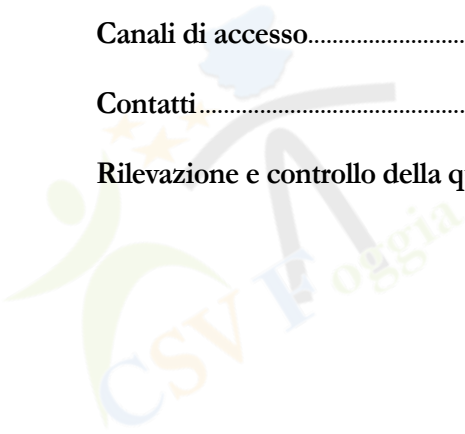
## SERVIZI E ATTIVITÀ

Area Promozione, Orientamento e Animazione .....	pag. 17
Area Consulenza, Assistenza e Accompagnamento.....	pag. 29
Area Formazione .....	pag. 33
Area Informazione e Comunicazione .....	pag. 39
Area Documentazione e Ricerca.....	pag. 47
Area Supporto Tecnico e Logistica.....	pag. 48

<b>Canali di accesso</b> .....	pag. 51
--------------------------------	---------

<b>Contatti</b> .....	pag. 52
-----------------------	---------

<b>Rilevazione e controllo della qualità</b> .....	pag. 54
--	---------









Via L. Rovelli, 48  
71122 Foggia

tel. e fax: 0881.747103 / 1780241

e-mail: [info@csvfoggia.it](mailto:info@csvfoggia.it)

pec: [csv.foggia@pec.it](mailto:csv.foggia@pec.it)



CSV Foggia



csvfoggia