

La Carta dei Servizi del CSVE è un chiaro strumento per tutti coloro che entrano, a vario titolo, in contatto con la sua realtà, Associazioni, Enti, Volontari, per orientare al migliore uso dei servizi e facilitare l'accesso a tutte le opportunità che vengono proposte durante l'anno.

La presente Carta vuole essere un modo per condividere con tutti gli stakeholders, la mission del CSVE ed i valori ai quali si ispira. È un impegno che il CSVE stipula con gli enti del terzo settore, affinché possano conoscere al meglio i servizi erogati: una guida pratica e di facile consultazione.

L'elaborazione del documento si sviluppa all'interno di un contesto molto più ampio, volto a migliorare le procedure e l'accessibilità ai servizi e rispondere sempre più e sempre meglio ad esigenze di chiarezza e trasparenza.

La Carta dei Servizi è consultabile in copie cartacee presso la sede centrale del CSVE e scaricabile dal portale del CSVE www.csvetneo.org.

Sommario

CHI SIAMO

Il Centro di Servizio per il Volontariato Etneo

SERVIZI E ATTIVITÀ

Destinatari

Principi di erogazione

*Promozione, orientamento e animazione
territoriale*

Formazione

Consulenza e assistenza qualificata

Informazione e comunicazione

Ricerca e documentazione

Supporto logistico

RILEVAZIONE E CONTROLLO DELLA QUALITÀ

Sistema di Gestione della Qualità

Gestione reclami

CANALI DI ACCESSO

Sedi territoriali



CHI SIAMO

Il Centro di Servizio per il Volontariato Etneo è un'associazione di enti del terzo settore, in maggioranza organizzazioni di volontariato, fondata sul principio della cittadinanza attiva e responsabile, attenta alla partecipazione e aperta alla cultura della solidarietà.

Il Centro di Servizio per il Volontariato Etneo (CSVE) si pone la finalità di promuovere, sostenere e qualificare gli ETS e le diverse espressioni di cittadinanza attiva del territorio della Sicilia orientale, in quanto fondamentali elementi di creazione di valore sociale, culturale, civile ed economico.

Persegue, senza scopo di lucro, finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale mediante lo svolgimento di attività di interesse generale, quali:

- organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di particolare interesse sociale, incluse attività di promozione e diffusione della cultura e della pratica del volontariato e delle attività di interesse generale;
- servizi strumentali a favore di enti del terzo settore;
- attività culturali di interesse sociale con finalità educativa.

I Centri di Servizio per il Volontariato

Il CSVE, ai sensi del Codice del Terzo Settore, svolge funzioni e compiti di Centro di Servizio per il Volontariato per il territorio delle provincie di Catania, Enna, Ragusa e Siracusa.

I Centri di Servizio per il Volontariato (Csv), secondo il Codice del Terzo settore (D.lgs. 117/2017), hanno 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). A tale scopo è assicurato loro un finanziamento stabile attraverso il Fun – Fondo unico nazionale, alimentato dai contributi delle fondazioni di origine bancaria.

Il CSVE, insieme agli altri Csv presenti su tutto il territorio italiano, fa parte di CSVnet, l'Associazione nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato.

Diventare soci

Possono far parte del CSVE le Organizzazioni di Volontariato e gli altri Enti del Terzo settore ai sensi del D.lgs. 117/2017, esclusi quelli costituiti in forma societaria, che condividono le finalità del CSVE e che intendono collaborare al perseguimento dello scopo sociale dell'associazione, che:

- abbiano sede legale o operativa sul territorio di competenza del CSVE,
- siano costituiti e operativi da almeno 6 mesi.

La domanda di adesione a socio deve essere presentata, secondo quanto indicato dall'art. 4 dello Statuto, a firma del legale rappresentante dell'ente, al Consiglio Direttivo del CSVE, che ne delibera l'accoglimento.

Gli enti associati, ai sensi dell'art. 5 e 9 dello Statuto, hanno il diritto di partecipare all'Assemblea ed esercitare il diritto di voto.

Sono chiamati a contribuire, con l'impegno volontario dei propri associati, al perseguimento delle finalità del CSVE.

SERVIZI E ATTIVITÀ

I Centri di Servizio per il volontariato possono svolgere attività varie riconducibili alle seguenti tipologie di servizi:

- a) servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale, 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 e università, facilitando l'incontro degli enti del 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;
- b) servizi di formazione, 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;
- c) servizi di consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento, finalizzati a rafforzare competenze 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;

d) servizi di informazione e comunicazione, 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;

e) servizi di ricerca e documentazione, finalizzati a mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo settore in ambito nazionale, comunitario e internazionale;

f) servizi di supporto tecnico-logistico, finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti e attrezzature.

Ai sensi del Codice del Terzo settore, il CSVE non può erogare direttamente in denaro le risorse finanziarie provenienti dal FUN, nonché trasferire a titolo gratuito beni mobili o immobili acquisiti mediante le medesime risorse.

Destinatari

Il CSVE si rivolge agli enti di terzo settore che abbiano volontari e sede legale in provincia di Catania, Enna, Ragusa e Siracusa; a singoli volontari, nonché a tutti i cittadini che desiderano entrare in contatto con il mondo del volontariato, più specificatamente a:

- enti di terzo settore (art. 4 Codice del Terzo settore) tra cui:
 - le organizzazioni di volontariato (artt. 32 e ss.);
 - le associazioni di promozione sociale (artt. 35 e ss.);
 - gli enti filantropici (artt. 37 e ss.);
 - le imprese sociali, incluse le cooperative sociali (art. 40);
 - le reti associative (artt. 41 e ss.);
 - le società di mutuo soccorso (artt. 42 e ss.);
 - enti religiosi civilmente riconosciuti, limitatamente allo svolgimento delle attività di interesse generale di cui all'art. 5;
- volontari (art. 17 Codice del Terzo settore);
- aspiranti enti del terzo settore, ossia persone fisiche o organizzazioni che desiderano costituirsi o trasformarsi in ente del terzo settore;
- aspiranti volontari, ossia persone singole o gruppi, residenti nel territorio di competenza del CSVE, che intendono conoscere il mondo del volontariato e farne parte;
- persone singole o gruppi che, per motivazioni personali e/o di studio, ricerchino informazioni sul volontariato.

Principi di erogazione

I servizi organizzati dai Csv, mediante le risorse del Fun, sono erogati nel rispetto dei seguenti principi (art. 63 del Codice del Terzo settore):

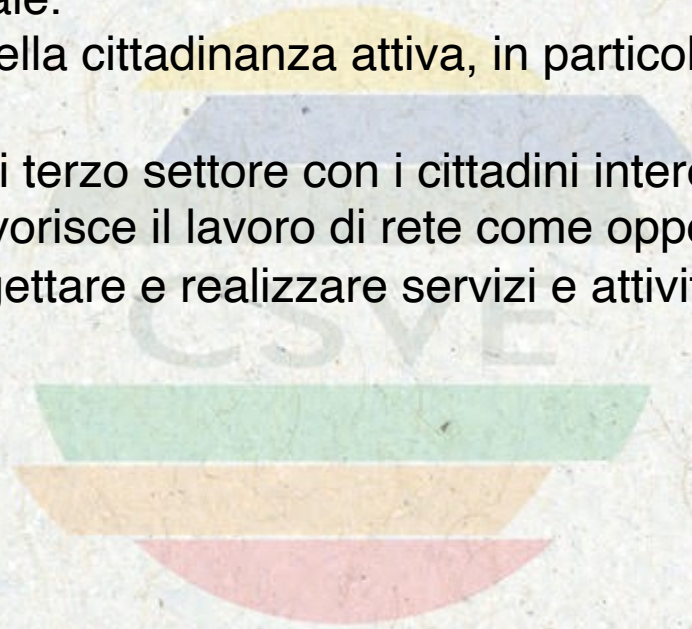
- **qualità:** i servizi devono essere della migliore qualità possibile considerate le risorse disponibili; i Csv applicano sistemi di rilevazione e controllo della qualità, anche attraverso il coinvolgimento dei destinatari dei servizi;
- **economicità:** i servizi devono essere organizzati, gestiti ed erogati al minor costo possibile in relazione al principio di qualità;
- **territorialità e di prossimità:** i servizi devono essere erogati da ciascun Csv prevalentemente in favore di enti aventi sede legale ed operatività principale nel territorio di riferimento, e devono comunque essere organizzati in modo tale da ridurre il più possibile la distanza tra fornitori e destinatari, anche grazie all'uso di tecnologie della comunicazione;
- **universalità:** non discriminazione e pari opportunità di accesso: i servizi devono essere organizzati in modo tale da raggiungere il maggior numero possibile di beneficiari; tutti gli aventi diritto devono essere posti effettivamente in grado di usufruirne, anche in relazione al principio di pubblicità e trasparenza;
- **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;
- **pubblicità e trasparenza:** i Csv rendono nota l'offerta dei servizi alla platea dei propri destinatari anche attraverso strumenti digitali allo scopo di assicurare la maggiore e migliore diffusione; essi inoltre adottano una carta dei servizi mediante la quale rendono trasparenti le caratteristiche e le modalità di erogazione di ciascun servizio, nonché i criteri di accesso e di eventuale selezione dei beneficiari.

Promozione, orientamento e animazione territoriale

Il CSVE propone iniziative e servizi finalizzati a dare visibilità ai valori del volontariato e all'impatto sociale dell'azione volontaria nella comunità locale.

Promuove la cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva, in particolare tra i giovani e gli studenti.

Opera per facilitare l'incontro degli enti di terzo settore con i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato. Promuove la collaborazione tra enti e favorisce il lavoro di rete come opportunità di scambio di informazioni e di buone prassi e come strumento per progettare e realizzare servizi e attività comuni.



Orientamento e accompagnamento al volontariato

Il CSVE svolge un servizio di orientamento e accompagnamento al volontariato, affiancando gli aspiranti volontari nella ricerca delle attività e degli enti che meglio rispondono alle proprie capacità e aspettative.

Promuove il volontariato tra i giovani e, in collaborazione con gli istituti scolastici, organizza laboratori e incontri per gli studenti. Per avvicinarli sia alla cultura che alla pratica del volontariato, le attività si svolgono sia in classe, dove vengono presentate le diverse realtà del volontariato del territorio, sia presso le organizzazioni.

Come accedere	Compilando il modulo disponibile alla pagina csvgene.org/vuoi-fare-volontariato.html e inviandolo la richiesta via mail
Destinatari	Aspiranti volontari Studenti
Contatti	promozione@csvgene.org

Il CSVE organizza ogni anno una serie di eventi sui temi del volontariato, della solidarietà e della cittadinanza attiva, tra cui convegni, Giornate del Volontariato e l'iniziativa "Porte aperte".

Promuove il volontariato tra i giovani e, in collaborazione con gli istituti scolastici, organizza laboratori e concorsi per gli studenti, su proposta del CSVE o degli stessi istituti.

Le iniziative sono realizzate anche con la collaborazione degli enti del terzo settore e dei volontari del territorio.

Destinatari	Cittadini Studenti Volontari Aspiranti volontari
Come accedere	Le iniziative sono pubblicate sul sito web csvg.net Per ogni iniziativa sono specificati i destinatari e le modalità di accesso
Contatti	promozione@csvg.net

Idee di promozione al servizio del volontariato

Il CSVE opera come organizzatore delle iniziative e degli eventi di promozione del volontariato ideati in coprogettazione dagli enti del terzo settore, affiancandoli nella progettazione, nell'organizzazione e realizzazione.

Gli enti del terzo settore possono proporre la propria idea progettuale, secondo quanto previsto dall'azione *Idee di promozione al servizio del volontariato*, al CSVE, che valuterà l'eventuale accoglimento della proposta e le modalità di attuazione della partnership.

Destinatari	Enti del terzo settore
Come accedere	Compilando il form disponibile alla pagina csvg.netneo.org/riciesta-servizi/promozione-del-volontariato.html
Contatti	promozione@csvg.netneo.org

Patrocinio

Con la concessione del patrocinio gratuito e dell'uso del logo, CSVE offre la propria adesione ad eventi sociali e culturali che si svolgono sul territorio e che promuovono la solidarietà, i diritti, il volontariato e la partecipazione attiva dei cittadini. Il patrocinio viene concesso di volta in volta per la singola iniziativa.

Destinatari	Enti del terzo settore Enti pubblici
Come accedere	Inviando una richiesta via email
Contatti	promozione@csvetneo.org

Animazione territoriale

Il CSVE promuove, anche attraverso una organizzazione per aggregazione territoriale, la collaborazione tra gli enti del terzo settore e favorisce il lavoro di rete come opportunità di scambio di informazioni e di buone prassi e come strumento per progettare e realizzare servizi e attività comuni.

L'attività di affiancamento alle reti associative tematiche e territoriali favorisce la connessione e la collaborazione tra cittadini, enti e istituzioni stimolando e accompagnando processi di sviluppo di consapevolezza sul senso dell'agire sociale nella comunità.

Destinatari	Enti del terzo settore Aspiranti enti del terzo settore Volontari
Come accedere	Contattando il referente dell' Animazione Territoriale
Contatti	territorio@csvetneo.org

Animazione territoriale - Educazione Civile, Ambientale e Resilienza di Comunità

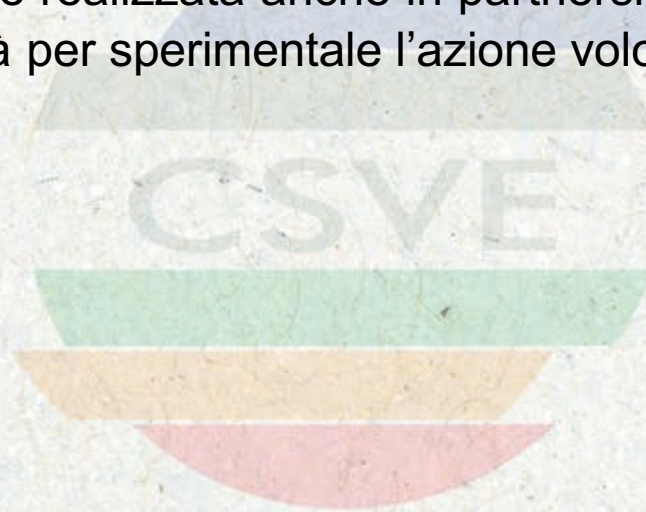
Il CSVE promuove attraverso il coinvolgimento dei volontari, degli Ets e delle Istituzioni locali, un'azione a più livelli sul tema della prevenzione, delle norme comportamentali da adottare e delle procedure di emergenza da implementare al verificarsi di un evento di calamità naturale, con particolare attenzione al coinvolgimento dei Cittadini.

Destinatari	Istituzioni, Enti del terzo settore, Aspiranti enti del terzo settore, Volontari
Come accedere	Contattando il referente
Contatti	protezionecivile@csvetneo.org

Formazione

Il CSVE propone e organizza periodicamente percorsi formativi rivolti a volontari ed aspiranti volontari, allo scopo di implementare le loro conoscenze e competenze.

La formazione dei volontari è uno strumento fondamentale per qualificare il loro operato nelle diverse attività di interesse generale. L'attività formativa è realizzata anche in partnership con gli enti del terzo settore, e prevede sia corsi di formazione che opportunità per sperimentare l'azione volontaria direttamente presso le organizzazioni.



Iniziative formative

Il CSVE organizza seminari e corsi di formazione sia su tematiche trasversali a tutti enti del terzo settore, allo scopo di approfondire argomenti di interesse comune e di base, sia su tematiche settoriali che riguardano particolari aree di intervento.

Le iniziative sono organizzate in modo da rendere i contenuti fruibili, di facile apprendimento ed applicazione.

Il piano formativo annuale viene sviluppato anche sulla base delle proposte che pervengono dai Distretti del Volontariato.

Destinatari	Volontari Aspiranti volontari I partecipanti sono selezionati in base all'ordine di arrivo delle richieste di iscrizione
Come accedere	L'elenco delle iniziative attive è disponibile alla pagina csvgnetneo.org/iscrizione-corsi.html Nello spazio dedicato alla singola iniziativa sono indicati i criteri di accesso e il link per l'iscrizione
Contatti	formazione@csvgnetneo.org

Tirocinio formativo universitario

Il CSVE ha attivato una convenzione con dell'Università degli Studi di Catania, per offrire agli studenti universitari una esperienza di tirocinio formativo nel terzo settore.

L'attività può essere svolta presso il CSVE o presso un ente del terzo settore censito.

Ogni percorso di tirocinio prevede l'affiancamento di docente universitario come tutor didattico, e di un tutor nell'ente ospitante.

Destinatari	Studenti
Come accedere	Rivolgersi all'Ufficio stage e tirocini dell'Università degli studi di Catania
Contatti	formazione@csetneo.org

Accompagnamento formativo

Il CSVE coprogetta la realizzazione di iniziative formative, proposte dagli enti del terzo settore, affiancandoli nella progettazione, nell'organizzazione e nella realizzazione.

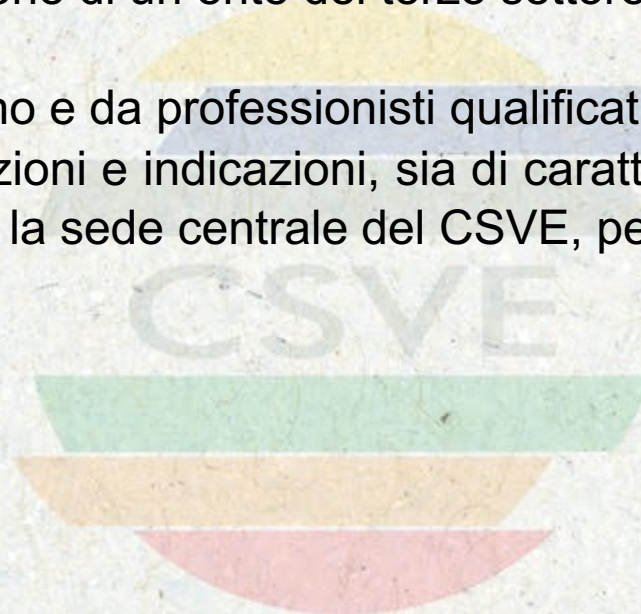
Gli enti di terzo settore possono proporre la propria idea progettuale secondo quanto previsto dall'azione *Accompagnamento formativo*, al CSVE, che valuterà l'eventuale accoglimento della proposta e le modalità di attuazione della partnership.

Destinatari	Enti del terzo settore
Come accedere	Compilando il form disponibile alla pagina csvgeneo.org/richesta-servizi/accompagnamento-formativo.html
Contatti	formazione@csvgeneo.org

Consulenza e assistenza qualificata

Il CSVE fornisce consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento per rafforzare le competenze dei volontari utili alla creazione e alla gestione di un ente del terzo settore, nelle diverse attività di interesse generale da loro svolte.

Il servizio è erogato da personale interno e da professionisti qualificati, attraverso incontri, in presenza o a distanza, nei quali sono fornite informazioni e indicazioni, sia di carattere generale, che per il caso specifico. Gli incontri in presenza si svolgono presso la sede centrale del CSVE, periodicamente anche presso le sedi territoriali.



Consulenza giuridico-legale

Il CSVE eroga consulenze sugli aspetti legali relativamente a:

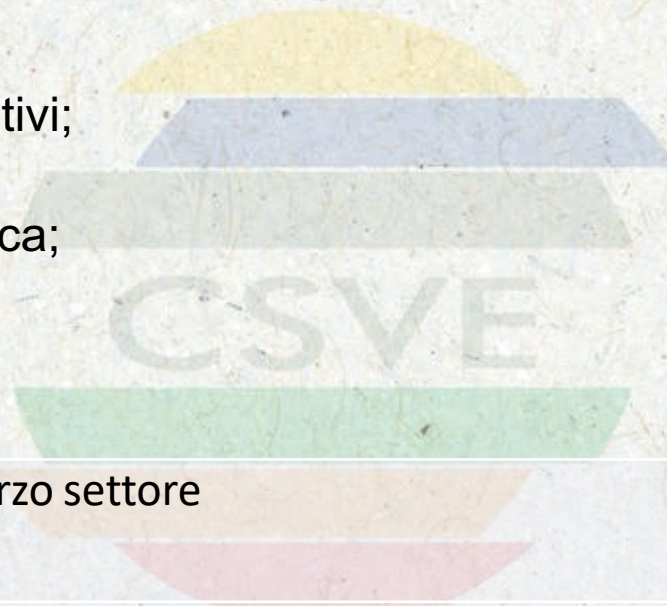
- inquadramento giuridico del volontario;
- costituzione di un nuovo ente del terzo settore;
- Adeguamento normativo e l'aggiornamento dello Statuto dell'ente, sulla base della propria identità e delle attività svolte;
- iscrizione a registri, elenchi o albi;
- stipula di convenzioni;
- trattamento dei dati personali (privacy);
- sicurezza dei luoghi di lavoro.

Destinatari	Enti del terzo settore
Come accedere	Compilando il form disponibile alla pagina csvgnetneo.org/richiesta-consulenza.html
Contatti	consulenze@csvgnetneo.org

Consulenza fiscale, amministrativa, assicurativa

Il CSVE fornisce consulenza fiscale e amministrativa relativamente a:

- scritture contabili;
- adempimenti fiscali;
- bilanci economici preventivi e consuntivi;
- rendicontazione sociale;
- 5 x 1000 e invio telematico della pratica;
- accesso al credito;
- contratti di lavoro;
- disciplina assicurativa.



Destinatari	Enti del terzo settore
Come accedere	Compilando il form disponibile alla pagina csvgeneo.org/richiesta-consulenza.html
Contatti	consulenze@csvgeneo.org

Consulenza progettuale

Il CSVE supporta le singole organizzazioni e le reti di enti del terzo settore nei percorsi di crescita e di rafforzamento della dimensione progettuale, a partire dalla creazione della cultura organizzativa fino alla realizzazione di progetti e iniziative.

L'affiancamento può riguardare l'elaborazione dell'idea progettuale, l'individuazione delle opportunità di finanziamento, l'elaborazione del progetto, la redazione del formulario e del budget, l'individuazione delle possibili sinergie e collaborazioni con altri soggetti del terzo settore, enti locali, istituzioni o settore profit.

Destinatari	Enti del terzo settore Aspiranti enti del terzo settore Aspiranti volontari
Come accedere	Compilando il form disponibile alla pagina csvgte.org/richiesta-consulenza.html
Contatti	consulenze@csvgte.org

Consulenza in comunicazione

Il CSVE supporta gli enti del terzo settore per la definizione e l'attivazione di processi, strumenti e tecniche di comunicazione esterna, sia relativamente alle attività dell'ente, che di sensibilizzazione sui temi sociali promossi dall'ente stesso, con particolare alla comunicazione digitale. La comunicazione può riguardare i seguenti canali e strumenti:

- Web: campagne pubblicitarie, video, social network;
- Tv: comunicati, redazionali;
- Radio: redazionali, spot;
- Carta stampata: redazione comunicati, inserimento box pubblicitari.

Destinatari	Enti del terzo settore
Come accedere	Compilando il form disponibile alla pagina csvgeneo.org/richiesta-consulenza.html
Contatti	consulenze@csvgeneo.org

Consulenza organizzativa

Il CSVE offre un servizio di consulenza organizzativa finalizzato a supportare la gestione strategica ed operativa di un ente del terzo settore, nel perseguimento della propria mission. L'attività può riguardare l'analisi della situazione e del contesto, la definizione degli obiettivi, l'individuazione degli strumenti e delle modalità con le quali raggiungere gli obiettivi, l'esame e della quantificazione delle risorse umane, economiche, ecc.

Destinatari	Enti del terzo settore
Come accedere	Compilando il form disponibile alla pagina csvgeneo.org/richiesta-consulenza.html
Contatti	consulenze@csvgeneo.org

Consulenza su fund e people raising

Il CSVE supporta gli enti del terzo settore e i volontari nell'organizzazione di eventi e attività promozionali mirati alla ricerca di sostenitori, ai fini di raccolta fondi, e di nuovi volontari.

Destinatari	Enti del terzo settore
Come accedere	Compilando il form disponibile alla pagina csvetneo.org/richiesta-consulenza.html
Contatti	consulenze@csvetneo.org

Consulenza sul Servizio Civile Universale

Il CSVE promuove il Servizio Civile Universale tra gli enti del terzo settore e le loro reti. Supporta il processo per l'iscrizione all'albo degli enti di Servizio Civile Universale, l'elaborazione e la presentazione dei progetti per l'individuazione dei volontari, la gestione e la rendicontazione dei progetti.

Destinatari	Enti del terzo settore
Come accedere	Compilando il form disponibile alla pagina csvg.netne.org/richiesta-consulenza.html
Contatti	consulenze@csvg.netne.org

Consulenza in ambito di Protezione Civile

Il CSVE affianca gli enti del terzo settore nelle procedure per l'iscrizione e la permanenza nell'Elenco Territoriale di Protezione Civile, nonché nella presentazione delle richieste di contributo al Dipartimento di Protezione civile (art. 37 D.Lgs 1 /2018) che promuove la partecipazione delle organizzazioni di volontariato alle attività di protezione civile.

Sostiene, inoltre, gli enti del terzo settore nel loro ruolo propositivo e operativo nell'ambito dei Piani di Assistenza Sanitari.

Destinatari	Enti del terzo settore
Come accedere	Compilando il form disponibile alla pagina csvgnetneo.org/richiesta-consulenza.html
Contatti	consulenze@csvgnetneo.org

Informazione e comunicazione

L'attività di informazione e comunicazione del CSVE si occupa da un lato di diffondere le notizie e le informazioni utili al volontariato e al terzo settore, dall'altro di dare maggior voce alle attività e iniziative realizzate in questi ambiti. Il CSVE supporta inoltre la realizzazione di materiali comunicativi per la promozione delle iniziative di volontariato, attraverso servizi di grafica e stampa tipografica.



Newsletter

La newsletter periodica contiene notizie utili e segnalazioni per rimanere aggiornati su eventi in programma e ultime novità in tema di volontariato e terzo settore, sia nazionale che locale.

È dedicata principalmente ai volontari e agli enti del terzo settore, ma è di interesse per tutti coloro che studiano o lavorano in questo ambito.

Destinatari	Enti del terzo settore Aspiranti enti del terzo settore Aspiranti volontari Volontari
Come accedere	Inserendo il proprio nome e indirizzo mail nel box "Iscriviti alla Newsletter" su csvgnetneo.org
Contatti	redazione@csvgnetneo.org

Servizio alert

Il CSVE, per un contatto più immediato con i propri utenti, ha attivato inoltre un servizio di mail alert, che si affianca alle email periodiche della newsletter.

Informa gli iscritti in merito a scadenze di bandi e opportunità di finanziamento, ed eventi sul territorio.

Destinatari	Enti del terzo settore Aspiranti enti del terzo settore Aspiranti volontari Volontari
Come accedere	Il servizio è attivo per tutti gli iscritti alla Newsletter
Contatti	redazione@csvetneo.org

Creazione del sito web associativo

Il CSVE promuove la comunicazione digitale degli enti del terzo settore attraverso l'attivazione di convenzioni con professionisti o aziende, per la realizzazione, a tariffe agevolate, del sito web associativo.

Il servizio prevede inoltre il supporto del CSVE nella fase preliminare di analisi ed elaborazione degli obiettivi comunicativi dell'ente.

Destinatari	Enti del terzo settore
Come accedere	Inviando una richiesta via email
Contatti	servizi@csvetneo.org

Grafica

Il servizio offre la progettazione grafica di materiale informativo e/o promozionale come manifesti, locandine e volantini, utili alla pubblicizzazione di un particolare evento dell'ente. L'attività è svolta da un grafico esperto. I materiali comunicativi devono essere attinenti alla mission e alle attività svolte dall'ente, e dovranno riportare il logo del CSVE.

Destinatari	Enti del terzo settore
Come accedere	Compilando il form alla pagina csvgeneo.org/richiesta-servizi/servizi-di-base.html
Contatti	servizi@csvgeneo.org

Ricerca e documentazione

Il CSVE opera per creare e diffondere conoscenza sul volontariato e sul terzo settore. Dispone di una biblioteca con servizio di prestito. Sul sito web è disponibile, inoltre, una selezione di bandi e opportunità di finanziamento.



Ricerca

Il CSVE offre ai volontari e agli enti del terzo settore assistenza nel ricercare e individuare indicatori, indici e dati necessari per approfondire i temi inerenti lo svolgimento delle proprie attività che impattano sul territorio; affianca inoltre le organizzazioni che vogliono intraprendere, rilevare e sviluppare ricerche specifiche nei propri territori.

Destinatari	Enti del terzo settore Aspiranti enti del terzo settore
Come accedere	Le informazioni sono disponibili online alla pagina csvgnetneo.org/bandi-e-opportunita.html
Contatti	documentazione@csvgnetneo.org

Fogli informativi tematici

Il CSVE realizza i 'Fogli informativi tematici', brevi vademecum o guide utili su tematiche di attualità di interesse del volontariato, in particolare sulle novità normative riguardanti il terzo settore.

I documenti sono disponibili, gratuitamente, in formato pdf, ottimizzati per la lettura su tablet e smartphone.

Destinatari	Enti del terzo settore Aspiranti enti del terzo settore
Come accedere	I documenti sono disponibili online alla pagina csvgeneo.org/servizi-offerti/documentazione.html
Contatti	documentazione@csvgeneo.org

Biblioteca

Il CSVE, presso la Casa del Volontariato di Acireale, dispone di una Biblioteca con una dotazione di libri e riviste sui principali ambiti di interesse del terzo settore, la normativa e la letteratura sul volontariato. È possibile consultare i volumi in sede o richiederne il prestito.

Destinatari	Enti del terzo settore Aspiranti enti del terzo settore Volontari Aspiranti volontari Studenti
Come accedere	<ul style="list-style-type: none">- recandosi presso la sede territoriale di Acireale;- inviando una richiesta via email
Contatti	documentazione@csvetneo.org

Bandi e opportunità

Il CSVE seleziona bandi ed opportunità di finanziamento per il terzo settore offerte da enti e istituzioni pubbliche e private a livello locale e nazionale. L'elenco delle proposte, in ordine di scadenza, riporta il titolo del bando con il link di approfondimento, l'ente finanziatore e i soggetti beneficiari.

Destinatari	Enti del terzo settore Aspiranti enti del terzo settore
Come accedere	Le informazioni sono disponibili online alla pagina csvgnetneo.org/bandi-e-opportunita.html
Contatti	documentazione@csvgnetneo.org

Supporto logistico

Il CSVE fornisce servizi logistici a supporto delle attività dei volontari delle organizzazioni di volontariato e degli enti del terzo settore.



Case del Volontariato

Presso le sedi territoriali del CSVE di Acireale e di Catania (Librino), sono attive le Case del Volontariato, luoghi a disposizione degli enti del terzo settore con spazi attrezzati per incontri, riunioni, o per lo svolgimento delle attività ordinarie.

In occasione di particolari iniziative organizzate dagli enti del terzo settore, il CSVE può mettere a disposizione ulteriori spazi, con l'ausilio di fornitori esterni.

Destinatari	Enti del terzo settore Aspiranti enti del terzo settore Volontari degli enti del terzo settore
Come accedere	Tramite una delle seguenti modalità: <ul style="list-style-type: none">- inviando una richiesta via email- compilando il form alla pagina csvg.netneo.org/richiesta-servizi/utilizzo-sede.html
Contatti	servizi@csvg.netneo.org

Strumenti di comunicazione e collaborazione digitale

Per agevolare la comunicazione e la collaborazione a distanza, il CSVE mette a disposizione strumenti digitali utili per riunioni e seminari formativi.

Si tratta di

- Google Meet, un'applicazione di teleconferenza;
- GoToWebinar, dedicata in particolare a momenti formativi grazie alle funzionalità di coinvolgimento dei partecipanti,
- Google Workspace, la piattaforma per le organizzazioni che raccoglie le principali applicazioni Google.

Destinatari	Enti del terzo settore Aspiranti enti del terzo settore Volontari
Come accedere	Inviando una richiesta via email
Contatti	segreteria@csvetneo.org

Prestito attrezzature

Il CSVE concede in comodato d'uso gratuito attrezzature quali: stand, videoproiettore, lavagna a fogli mobili, manichino per esercitazioni di primo soccorso e defibrillatore, materiali relativi alla protezione civile.

Le attrezzature sono disponibili, su prenotazione, presso le sedi territoriali di Acireale e di Catania (Librino).

In occasione di particolari eventi organizzati dagli enti del terzo settore, il CSVE può fornire inoltre stand espositivi, service luci e audio, gazebo, pullman, o ulteriori attrezzature non già nelle proprie disponibilità.

Destinatari	Enti del terzo settore
Come accedere	Compilando il form alla pagina csvgeneo.org/richiesta-servizi/servizi-di-base.html
Contatti	servizi@csvgeneo.org

RILEVAZIONE E CONTROLLO DELLA QUALITÀ

Sistema di Gestione della Qualità

Il CSVE ha attivo un Sistema di Gestione Qualità certificato, conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 affinché i propri servizi siano gestiti e tenuti sotto controllo in riferimento alla qualità erogata e rispondano ai requisiti del cliente e della norma stessa. Il Sistema ha l'obiettivo di migliorare la chiarezza dei contenuti e rendere comune la struttura delle norme relative ai sistemi di gestione. La verifica dell'ente certificatore "RINA" si svolge solitamente a fine anno.

Gestione reclami

Il reclamo è considerato dal CSVE un importante momento di riscontro rispetto ai destinatari dei suoi servizi, ai quali si intende garantire efficacia ed efficienza ai massimi livelli.

L'analisi dei contenuti dei reclami, insieme ad altri indicatori e sistemi di monitoraggio delle attività, consente il miglioramento continuo anche dei processi interni.

Tutti i reclami inviati al CSVE, in qualsiasi forma pervengano, sono registrati sull'apposito Registro. Il Responsabile qualità, dietro verifica della fondatezza e delle cause citate, provvederà a definire le eventuali azioni correttive per la risoluzione dei problemi, sempre in accordo con la Direzione ed il Consiglio direttivo.

Tutte le segnalazioni saranno trattate con la massima attenzione e discrezione, nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali. Ogni reclamo verrà preso in esame per dare una risposta concreta e soddisfacente entro 30 giorni dalla data di ricevimento della segnalazione.



SEDE LEGALE CSV Etneo

Via Teseo, 14
95126 Catania (CT)

Email	segreteria@csvetneo.org
PEC	csvgnetneo@pec.it
Telefono	0954032041 0954032194

Sito web	www.csvetneo.org
Facebook	facebook.com/csvgnetneo
YouTube	CSVETneo
Twitter	@csvgnetneo
Instagram	CSVETneo
Telegram	csvgnetneo

Sedi territoriali

Acireale – Casa del Volontariato

Via Aranci, 16

Martedì	9.00-13.00	15.00-19.00
Mercoledì	9.00-13.00	15.00-19.00
Giovedì	9.00-13.00	15.00-19.00
Venerdì	9.00-13.00	15.00-19.00

Catania (Librino) - Casa del Volontariato

Viale Castagnola, 4

Lunedì	9.00-13.00	15.00-19.00
Martedì	9.00-13.00	15.00-19.00
Mercoledì	9.00-13.00	15.00-19.00
Giovedì	9.00-13.00	15.00-19.00
Venerdì	9.00-13.00	15.00-19.00

Enna

Via della Resistenza, 92

Mercoledì	16.00-18.00
-----------	-------------

Ragusa

Via Trieste, 58

c/o CRAV - Coordinamento Ragusano Associazioni di Volontariato

Giovedì	16.00-18.00
---------	-------------

Siracusa

Viale dei Comuni, 14

c/o Parrocchia Sacra Famiglia

Lunedì	16.00-18.00
--------	-------------

