

# CSV BASILICATA

## Carta dei servizi

### 2021

---

Sede Legale e Operativa Potenza  
via Sicilia - 85100 Potenza  
tel/Fax 0971274477

Sede Operativa Matera  
via La Malfa, 102 - 75100 Matera  
tel/fax 0835 346167

[www.csvbasilicata.it](http://www.csvbasilicata.it)



Certificato No. IT279430

## INDICE

LA CARTA DEI SERVIZI	pag 3
CHI SIAMO	pag 4
CHI SONO I CSV	pag 5
DESTINATARI	pag 6
I PRINCIPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	pag 8
SERVIZI E ATTIVITÀ	pag 9
PROMOZIONE, ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE TERRITORIALE	pag 11
FORMAZIONE	pag 20
CONSULENZA, ASSISTENZA E ACCOMPAGNAMENTO	pag 25
INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	pag 29
RICERCA E DOCUMENTAZIONE	pag 35
SUPPORTO TECNICO-LOGISTICO	pag 37
RILEVAZIONE E CONTROLLO DELLA QUALITÀ	pag 42
CANALI DI ACCESSO	pag 43

## LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi presenta i servizi e le attività che il CSV Basilicata 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 (art. 63 comma 3). Con questo documento il CSV 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.

Le attività e i servizi sono suddivisi per aree tematiche, secondo la classificazione prevista dal Codice del Terzo Settore (art. 63 comma 2). Per ciascuna di queste aree vengono fornite le informazioni principali sui servizi offerti, così da garantire la massima fruibilità da parte dell'utente finale e di chiunque possa essere interessato all'attività del CSV Basilicata.

Tutte le altre informazioni, sia sui servizi offerti sia sull'attività del CSV Basilicata, sono disponibili sul sito istituzionale all'indirizzo [www.csvbasilicata.it](http://www.csvbasilicata.it).

Per assicurare la più ampia diffusione, la Carta dei servizi è disponibile sul sito istituzionale del CSV Basilicata e veicolata attraverso la newsletter settimanale.

**A causa dell'emergenza sanitaria, alcuni servizi potrebbero subire modifiche nelle modalità di erogazione e/o accesso, o essere sospesi, per adeguarsi alle prescrizioni legislative.**

## CHI SIAMO

Centro di Servizio al Volontariato di Basilicata - CSV Basilicata

CF 96038250765

Associazione riconosciuta

Altro Ente del Terzo Settore

In fase di accreditamento ai sensi del D.Lgs 117/2017 art. 101 comma 6

Sede legale e operativa: via Sicilia, 10 – 85100 Potenza

Altra sede operativa: via Ugo La Malfa, 102 – 75100 Potenza

Area territoriale di competenza: regione Basilicata

## NATURA GIURIDICA

Il CSV Basilicata è un'associazione riconosciuta che, dal 2002, gestisce il Centro di servizio al volontariato della Basilicata. Attualmente, la sua base associativa è composta da 70 organizzazioni di cui 57 sono OdV e 13 sono APS.

## MISSIONE

Il CSV Basilicata si concepisce parte attiva, con il volontariato, di un'azione collettiva affinché le persone e le organizzazioni di Terzo Settore possano essere motore d'innovazione e cambiamento nelle comunità territoriali e nelle sedi istituzionali, capaci di costruire reti sociali e coinvolgimento attivo di cittadini, di imprese e di soggetti culturali e formativi.

## SISTEMI NAZIONALI E REGIONALI

Dal 2003, il CSV Basilicata aderisce alla rete di CSVnet e dal 2007 è membro del CEV (Centre Européen du Volontariat), network europeo del volontariato con sede a Bruxelles.

## CHI SONO I CSV

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.

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 di Terzo Settore e, in particolare, di Organizzazioni di Volontariato, al fine di sostenerne e qualificarne l'attività;
- promozione della cultura della solidarietà, della sussidiarietà, dell'inclusione e coesione sociale e della cittadinanza attiva;
- implementazione di azioni di accompagnamento alla gestione della transizione digitale e avvicinamento agli obiettivi Agenda ONU 2030.

## DESTINATARI

Il CSV Basilicata eroga i propri servizi agli Enti del Terzo Settore che abbiano volontari e sede legale in Basilicata, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, e con particolare riguardo alle Organizzazioni di Volontariato.

Nello specifico i servizi si rivolgono a:

### **Volontari**

#### **Aspiranti volontari**

**Enti del Terzo Settore** (OdV, APS, Onlus e associazioni culturali, iscritte nei rispettivi Registri o Albi Regionali in attesa dell'entrata in vigore del RUNTS)

#### **Gruppi informali di volontari**

#### **Cittadini**

#### **Studenti e giovani**

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

Enti Pubblici, Scuole, Università, Enti ed Istituti di ricerca, soggetti profit, ordini professionali, altri ETS, che intendano collaborare alla promozione del volontariato e dei suoi valori.

Il CSV Basilicata eroga i propri servizi agli Enti del Terzo Settore che abbiano volontari e sede legale in Basilicata, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, e con particolare riguardo alle Organizzazioni di Volontariato, le quali hanno un trattamento economico agevolato per quei servizi che potrebbero richiedere un pagamento.

DESTINATARI	IDENTIFICAZIONE
Volontari	Persone fisiche che svolgono attività di volontariato in uno o più Enti del Terzo Settore, che abbiano sede legale in Basilicata
Aspiranti volontari	Persone fisiche interessate a svolgere attività di volontariato
Enti del Terzo settore	In attesa dell'entrata in vigore del RUNTS, sono considerati ETS le OdV, le APS, le Onlus e le associazioni culturali, iscritte nei rispettivi registri o albi regionali
Gruppi informali di volontari	Persone fisiche che svolgono l'attività di volontariato senza un vincolo associativo
Cittadini	Persone fisiche a cui sono rivolti i servizi ad utenza diffusa
Studenti e giovani	Studenti degli Istituti Secondari di Secondo grado e giovani dai 18 ai 30 anni, a cui si rivolgono specifiche attività di promozione del volontariato
Enti Pubblici, Scuole, Università, Enti ed Istituti di ricerca, soggetti profit, ordini professionali, altri ETS	Sono potenziali partner per tutte quelle iniziative volte alla promozione del volontariato e dei suoi valori

## I PRINCIPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il CSV Basilicata svolge la propria attività nel rispetto dei principi indicati nell'art. 63 comma 3 del Codice del Terzo Settore:

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



## SERVIZI E ATTIVITÀ

### 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, 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.

- Promozione del Volontariato culturale e della cura e tutela dei Beni Comuni
- Servizio Civile Universale
- Promozione del volontariato giovanile
- Reti Tematiche
- Contrasto alla povertà

### Formazione

Finalizzati a qualificare i volontari e coloro che aspirino ad esserlo acquisendo maggiore consapevolezza dell'identità e del ruolo del volontario e maggiori competenze trasversali, progettuali, organizzative e gestionali a fronte dei bisogni della propria organizzazione e della comunità di riferimento.

- La formazione istituzionale
- Le competenze gestionali – digitali e Agenda ONU 2030
- La formazione di mission
- Progettazione Sociale ed Europea

### Consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento

Finalizzati a rafforzare le 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.

- Consulenza di I livello
- La Consulenza specialistica
- Consulenza gestionale e di sviluppo

### **Informazione e comunicazione**

Finalizzati ad 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;

- Una pagina aperta sul volontariato
- Ufficio Stampa
- Servizio Grafica
- Formazione interfaccia Wordpress
- Formazione apertura e consolidamento pagina Facebook

### **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;

- La Biblioteca del Volontariato

### **Supporto tecnico logistico**

Finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti e attrezzature.

- Utilizzo spazi
- Prestito attrezzature
- Servizio Copie
- Utilizzo piattaforma GoToMeeting

## PROMOZIONE, ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE TERRITORIALE

### OBIETTIVI

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, 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.

## 1 - PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO CULTURALE E DELLA CURA E TUTELA DEI BENI COMUNI

Per sostenere i volontari che operano nel settore culturale, il CSV Basilicata realizza una serie di attività articolate in due progetti:

**Magna Charta del volontariato per i beni culturali**  
**Rigenerazione dei beni comuni sottoutilizzati e/o abbandonati**

### DESTINATARI

Volontari del settore culturale, enti e luoghi della cultura, dipendenti luoghi della cultura associazioni culturali, ETS e cittadini

### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Incontri, seminari, attività formative. I singoli progetti possono prevedere ulteriori attività specifiche.

Il servizio è gratuito

### MODALITÀ DI ACCESSO

**Beni Comuni:** partecipazione agli incontri di presentazione del progetto e/o partecipazione alla presentazione delle proposte sui cui effettuare interventi di rigenerazione.

**Magna Charta:** iscrizione ai corsi di formazione, compilando gli appositi moduli online (l'avviso e la modalità di accesso ai corsi saranno diffusi attraverso i canali di comunicazione istituzionale del CSV - Sito, Social, Newsletter) e/o richiesta di supporto alla redazione del Protocollo d'Intesa, via mail o telefonica.

### CONTATTI

Sonia Salicone (referente)  
promozione@csvbasilicata.it  
0971.274477

Imma D'Angelo  
promozione@csvbasilicata.it  
0835.346167

## 2.1 – SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE: SPORTELLO ORIENTAMENTO RAGAZZI

Il CSV Basilicata mette a disposizione dei ragazzi uno sportello dedicato per l'orientamento ai progetti di SCU e l'accompagnamento alla compilazione della domanda

### DESTINATARI

Giovani tra i 18 e i 28 anni.

### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Consulenza individuale.  
il servizio è gratuito.

### MODALITÀ DI ACCESSO

Su richiesta degli interessati, contattando i nostri uffici telefonicamente o via mail

### CONTATTI

Stefania De Stefano  
stefania.destefano@csvbasilicata.it  
0971.274477

## 2.2 - SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE: ACCREDITAMENTO ENTI

Gli ETS e gli Enti che non raggiungono le 30 sedi richieste dal SCU possono accreditarsi con il CSV Basilicata

### DESTINATARI

ETS e altri Enti

### PARTNER

Scuole, Enti Locali e altri Enti privati

### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Invio documentazione, redazione progetti di SCU.

Il servizio potrebbe prevedere un pagamento, stabilito dal Consiglio Direttivo del CSV Basilicata.

### MODALITÀ DI ACCESSO

Su richiesta dell'ETS/Ente, contattando i nostri uffici (l'accREDITamento è possibile solo nelle finestre temporali stabilite dal Ministero)

### ALTRE INFORMAZIONI

Alcune delle attività realizzate nel percorso che va dall'accREDITamento alla selezione dei ragazzi vengono finanziate con fondi Extra FUN.

### CONTATTI

Imma D'Angelo (referente)

[serviziocivileuniversale@csvbasilicata.it](mailto:serviziocivileuniversale@csvbasilicata.it)

0835.346167

Sonia Salicone

[serviziocivileuniversale@csvbasilicata.it](mailto:serviziocivileuniversale@csvbasilicata.it)

0971.274477

### 3 - PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO GIOVANILE: PERCORSI DI SVILUPPO DELLE COMPETENZE TRASVERSALI CORPI EUROPEI DI SOLIDARIETÀ

La promozione dei valori del volontariato e dell'impegno civico tra le fasce più giovani della popolazione è l'obiettivo alla base delle due attività rivolte ai giovani cittadini:

**Percorsi di sviluppo delle competenze trasversali** (ex Alternanza Scuola/Lavoro): finalizzati alla conoscenza delle opportunità di lavoro nel Terzo Settore.

**Corpi europei di Solidarietà:** rivolti alla conoscenza del volontariato internazionale, degli strumenti e delle opportunità offerte dalla programmazione europea.

#### DESTINATARI

**Percorsi di sviluppo delle competenze trasversali:** studenti del triennio conclusivo della scuola secondaria di secondo grado.

**Corpi Europei di Solidarietà:** giovani tra i 18 e i 30 anni.

#### MODALITÀ DI EROGAZIONE

**Percorsi di sviluppo delle competenze trasversali:** attività formative, progettazione e tirocini formativi negli ETS aderenti al progetto;

**Corpi Europei di Solidarietà:** informazione, orientamento, supporto per la realizzazione di "Progetti di Solidarietà" secondo le modalità previste dalla misura Corpo Europeo di Solidarietà.

I servizi sono gratuiti

#### MODALITÀ DI ACCESSO

**Percorsi di sviluppo delle competenze trasversali:** su richiesta degli Istituti Scolastici, contattando i nostri uffici via mail o telefonicamente;

**Corpi Europei di Solidarietà:** su richiesta degli interessati, contattando i nostri uffici via mail o telefonicamente.

#### ALTRE INFORMAZIONI

Gli ETS che vogliono ospitare i tirocini formativi nell'ambito dei Percorsi di sviluppo possono farlo compilando la manifestazione di interesse, che sarà pubblicata sul nostro sito con l'avvio delle attività dedicate.

## CONTATTI

### Percorsi di sviluppo delle competenze trasversali

Stefania De Stefano

stefania.destefano@csvbasilicata.it

0971.274477

### Corpi Europei di Solidarietà

Imma D'Angelo

immadangelo@csvbasilicata.it

0835.346167



#### 4 - RETI TEMATICHE

il CSV Basilicata propone una serie di attività volte alla creazione di reti su i temi di "Povertà ed emergenze sociali" e "Ambiente, sviluppo ed energie rinnovabili".

#### DESTINATARI

Enti del Terzo Settore

#### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Incontri e seminari.

Il servizio è gratuito

#### MODALITÀ DI ACCESSO

Partecipazione alle attività programmate dal CSV Basilicata (attività ed eventuali modalità di iscrizione saranno pubblicizzate attraverso il sito e la newsletter)

#### CONTATTI

Gianleo Iosca

[gianleo.iosca@csvbasilicata.it](mailto:gianleo.iosca@csvbasilicata.it)

0835.346167

## 5 - CONTRASTO ALLA POVERTÀ: IO VOGLIO AIUTARE SOLIDARIETÀ E SALUTE

La pandemia e la conseguente emergenza sanitaria hanno contribuito fortemente all'impovertimento di tutto il tessuto economico e sociale. I due progetti mirano a fornire efficaci strumenti di contrasto alla povertà, ognuno con le proprie specificità.

**Io voglio aiutare:** favorire l'incontro tra la domanda e l'offerta di "solidarietà", attraverso l'utilizzo di un portale dedicato.

**Solidarietà e Salute:** il progetto ha lo scopo di raccogliere presidi sanitari e farmaci validi non ancora scaduti da distribuire alle fasce deboli della popolazione, con l'aiuto degli Enti aderenti

### DESTINATARI

**Io voglio aiutare:** cittadini ed ETS

**Solidarietà e Salute:** cittadini

### PARTNER

**Solidarietà e Salute:** Ordine dei Farmacisti della Provincia di Potenza e Ordine Provinciale dei Medici

### MODALITÀ DI EROGAZIONE

**Io voglio aiutare:** consultazione del portale [www.iovoglioaiutare.it](http://www.iovoglioaiutare.it)

**Solidarietà e Salute:** raccolta e distribuzione

I servizi sono gratuiti

### MODALITÀ DI ACCESSO

**Io voglio aiutare:**

- cittadini: collegamento al portale ([www.iovoglioaiutare.it](http://www.iovoglioaiutare.it))
- ETS: iscrizione al portale, compilando online lo specifico modulo ([www.csvbasilicata.it/richiediservizio](http://www.csvbasilicata.it/richiediservizio)).

**Solidarietà e Salute:** sia per la raccolta che per la distribuzione è necessario telefonare o inviare una mail.

## ALTRE INFORMAZIONI

**Solidarietà e Salute:** Le associazioni o gli Enti interessati a collaborare al progetto possono contattare i nostri uffici telefonicamente o inviando una mail.

## CONTATTI

Carla Rivelli

carla.rivelli@csvbasilicata.it

0971274477

## FORMAZIONE

### OBIETTIVI

Qualificare i volontari e coloro che aspirino ad esserlo acquisendo maggiore consapevolezza dell'identità e del ruolo del volontario e maggiori competenze trasversali, progettuali, organizzative e gestionali a fronte dei bisogni della propria organizzazione e della comunità di riferimento.

## 1 – LA FORMAZIONE ISTITUZIONALE

Attività formative organizzate in accordo con altri Enti/stakeholder territoriali.

### DESTINATARI

Volontari degli ETS del territorio regionale

### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Formazione frontale (in presenza o online)

Il servizio è gratuito

### MODALITÀ DI ACCESSO

Iscrizione attraverso l'apposito modulo online, disponibile all'indirizzo [www.csvbasilicata.it/richiediservizio/iscrizioneformazione](http://www.csvbasilicata.it/richiediservizio/iscrizioneformazione) e nelle notizie relative ai singoli corsi (pubblicizzati sul nostro sito e nella newsletter settimanale).

### CONTATTI

Per la provincia di Potenza

Felicia D'Anna

[felicia.danna@csvbasilicata.it](mailto:felicia.danna@csvbasilicata.it)

0971.274477

Per la provincia di Matera

Milena Tarasco

[milena.tarasco@csvbasilicata.it](mailto:milena.tarasco@csvbasilicata.it)

0835.346167

## 2 - LE COMPETENZE GESTIONALI - DIGITALI E AGENDA ONU 2030

Quarantatré percorsi formativi divisi in 8 aree tematiche (istituzionale/amministrativa, vita associativa, comunicazione e dinamiche di gruppo, sicurezza, inclusione sociale, competenze digitali, progettazione e sviluppo, Agenda ONU 2030), che includono tutte le fasi della vita del volontario, per accompagnarlo nello sviluppo delle proprie competenze gestionali, digitali e di conoscenza dei temi Agenda Onu 2030

### DESTINATARI

Volontari degli ETS del territorio regionale e aspiranti volontari.

### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Formazione frontale, attività laboratoriali, workshop, seminari brevi (tutte le modalità si svolgeranno in presenza o online)

Il servizio è gratuito

### MODALITÀ DI ACCESSO

Iscrizione attraverso l'apposito modulo online, disponibile all'indirizzo [www.csvbasilicata.it/richiediservizio/iscrizioneformazione](http://www.csvbasilicata.it/richiediservizio/iscrizioneformazione) e nelle notizie relative ai singoli corsi (pubblicizzati attraverso il sito e la newsletter settimanale).

### CONTATTI

Per la provincia di Potenza

Felicia D'Anna

[felicia.danna@csvbasilicata.it](mailto:felicia.danna@csvbasilicata.it)

0971.274477

Per la provincia di Matera

Milena Tarasco

[milena.tarasco@csvbasilicata.it](mailto:milena.tarasco@csvbasilicata.it)

0835.346167

### 3 - LA FORMAZIONE DI MISSION

Percorsi formativi realizzati in co-progettazione (OdV e CSV Basilicata) e finalizzati a soddisfare i bisogni formativi specifici legati alla mission dell'associazione.

#### DESTINATARI

Volontari degli ETS del territorio regionale.

#### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Formazione frontale, attività laboratoriali, workshop, seminari brevi (tutte le modalità si svolgeranno in presenza o online).

Il servizio è gratuito.

#### MODALITÀ DI ACCESSO

Colloquio per analizzare i bisogni formativi, da prenotare via mail, telefonicamente o compilando lo specifico modulo online all'indirizzo [www.csvbasilicata.it/richiediservizio/formazioneedimission](http://www.csvbasilicata.it/richiediservizio/formazioneedimission).

#### ALTRE INFORMAZIONI

I corsi di formazione di mission sono aperti anche a volontari di altre associazioni, che potranno iscriversi attraverso l'apposito modulo online, disponibile all'indirizzo [www.csvbasilicata.it/richiediservizio/iscrizioneformazione](http://www.csvbasilicata.it/richiediservizio/iscrizioneformazione) e nelle notizie relative ai singoli corsi (pubblicizzati attraverso il sito e la newsletter settimanale).

#### CONTATTI

Per la provincia di Potenza

Felicia D'Anna

[felicia.danna@csvbasilicata.it](mailto:felicia.danna@csvbasilicata.it)

0971.274477

Per la provincia di Matera

Milena Tarasco

[milena.tarasco@csvbasilicata.it](mailto:milena.tarasco@csvbasilicata.it)

0835.346167

#### 4 – PROGETTAZIONE SOCIALE ED EUROPEA

Un complesso di azioni per accompagnare i volontari e le loro associazioni attraverso le fasi della progettazione, sia essa sociale che europea.

#### DESTINATARI

Volontari degli ETS del territorio regionale.

#### MODALITÀ DI EROGAZIONE

accompagnamento individuale e/o percorsi formativi.  
Il servizio è gratuito.

#### MODALITÀ DI ACCESSO

Per accedere è necessario contattare telefonicamente i nostri uffici o inviare una mail.

#### CONTATTI

Per la provincia di Potenza  
Felicia D'Anna  
felicia.danna@csvbasilicata.it  
0971.274477

Per la provincia di Matera  
Imma D'Angelo  
immadangelo@csvbasilicata.it  
0835.346167



## CONSULENZA, ASSISTENZA QUALIFICATA E ACCOMPAGNAMENTO

### OBIETTIVI

Rafforzare le 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.

## 1 - CONSULENZA DI I LIVELLO

L'attività, attraverso l'ascolto e l'orientamento, consente di offrire risposte immediate ai quesiti meno complessi e di accompagnare gli aspiranti volontari verso una scelta consapevole.

### DESTINATARI

Volontari degli ETS del territorio regionale e aspiranti volontari.

### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Consulenza e accompagnamento individuale.  
Il servizio è gratuito.

### MODALITÀ DI ACCESSO

Si potrà accedere al servizio previa prenotazione, contattando telefonicamente il Front Office o inviando una mail.

### CONTATTI

Front Office (provincia di Potenza)  
delegazionepz@csvbasilicata.it  
0971.274477

Front Office (provincia di Matera)  
delegazionemt@csvbasilicata.it  
0835.346167

## 2 – LA CONSULENZA SPECIALISTICA

Un'attività strutturata per fornire un affiancamento professionale qualificato e continuativo alle OdV e agli ETS in tutti gli ambiti, finalizzata al rafforzamento delle competenze dei volontari in materia legale, fiscale, amministrativa e tributaria.

### DESTINATARI

Volontari degli ETS del territorio regionale e aspiranti volontari.

### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Consulenza e accompagnamento individuale.  
Il servizio è gratuito.

### MODALITÀ DI ACCESSO

Si potrà accedere al servizio previa prenotazione, contattando telefonicamente il Front Office, inviando una mail o compilando online lo specifico modulo di richiesta servizio ([www.csvbasilicata.it/richiediservizio](http://www.csvbasilicata.it/richiediservizio))

### CONTATTI

Front Office (provincia di Potenza)  
0971.274477

Front Office (provincia di Potenza)  
0835.346167

[consulenza@csvbasilicata.it](mailto:consulenza@csvbasilicata.it)

### 3 – CONSULENZA GESTIONALE E DI SVILUPPO

Il servizio prevede una serie di attività che vengono avviate in occasione di specifiche necessità, come, ad esempio, il 5x1000 o la compilazione del budget economico delle candidature in occasione di scadenza di avvisi pubblici e bandi.

#### DESTINATARI

Volontari degli ETS del territorio regionale.

#### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Consulenza e accompagnamento individuale.

Il servizio è gratuito.

#### MODALITÀ DI ACCESSO

Si potrà accedere al servizio previa prenotazione, contattando telefonicamente il Front Office, inviando una mail o compilando online lo specifico modulo di richiesta servizio ([www.csvbasilicata.it/richiediservizio](http://www.csvbasilicata.it/richiediservizio))

#### CONTATTI

Front Office (provincia di Potenza)  
0971.274477

Front Office (provincia di Matera)  
0835.346167

[consulenza@csvbasilicata.it](mailto:consulenza@csvbasilicata.it)

## INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

### OBIETTIVI

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.

## 1 - UNA PAGINA APERTA SUL VOLONTARIATO

Attraverso i tre principali canali informativi del CSV Basilicata, vengono diffuse le informazioni utili per la gestione della vita associativa (bandi, scadenze, novità normative, adempimenti), le iniziative degli ETS del territorio e tutto ciò che riguarda il mondo del volontariato e della cittadinanza attiva.

### DESTINATARI

Volontari degli Enti di Terzo Settore, cittadini, studenti, Istituzioni e Amministrazioni locali.

### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Sito istituzionale, Newsletter, pagina Facebook  
Il servizio è gratuito

### MODALITÀ DI ACCESSO

Il Sito è consultabile all'indirizzo [www.csvbasilicata.it](http://www.csvbasilicata.it)  
Per la pagina Facebook: [www.facebook.com/CSVBas](http://www.facebook.com/CSVBas)  
Per ricevere la Newsletter è necessario iscriversi compilando il form presente sul sito, chiamando gli uffici del CSV Basilicata o inviando una mail all'indirizzo [informazione@csvbasilicata.it](mailto:informazione@csvbasilicata.it).

### ALTRE INFORMAZIONI

Gli ETS interessati a veicolare le proprie iniziative attraverso sito e newsletter devono inviare una mail con una descrizione dell'attività e tutte le informazioni utili all'indirizzo [informazione@csvbasilicata.it](mailto:informazione@csvbasilicata.it).

### CONTATTI

Viviana Caruso  
[informazione@csvbasilicata.it](mailto:informazione@csvbasilicata.it)  
0971.274477

## 2 – UFFICIO STAMPA

il CSV Basilicata mette a disposizione delle associazioni un addetto stampa (iscritto all'Ordine dei giornalisti - elenco pubblicisti) per la redazione di comunicati stampa e l'organizzazione di conferenze stampa.

### DESTINATARI

Enti del Terzo Settore

### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Consulenza individuale per la redazione e diffusione di comunicati stampa.

È possibile consultare il regolamento del servizio all'indirizzo [www.csvbasilicata.it/richiediservizio](http://www.csvbasilicata.it/richiediservizio), per conoscere tempistiche, modalità, limiti e regole dell'erogazione

Il servizio è gratuito.

### MODALITÀ DI ACCESSO

Al servizio si accede previa prenotazione, compilando online lo specifico modulo di richiesta servizio ([www.csvbasilicata.it/richiediservizio](http://www.csvbasilicata.it/richiediservizio)), chiamando gli uffici del CSV Basilicata o inviando una mail all'indirizzo [ufficiostampa@csvbasilicata.it](mailto:ufficiostampa@csvbasilicata.it).

### CONTATTI

Sonia Salicone

[ufficiostampa@csvbasilicata.it](mailto:ufficiostampa@csvbasilicata.it)

0971.274477

### 3 – SERVIZIO GRAFICA

Il servizio offre la realizzazione di brochure, manifesti/locandine, inviti, loghi, carta intestata e biglietti da visita. Esigenze grafiche diverse dovranno essere valutate.

#### DESTINATARI

Enti del Terzo Settore

#### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Consulenza individuale per la realizzazione di file grafici.

È possibile consultare il regolamento del servizio all'indirizzo [www.csvbasilicata.it/richiediservizio](http://www.csvbasilicata.it/richiediservizio), per conoscere tempistiche, modalità, limiti e regole dell'erogazione

Il servizio è gratuito

#### MODALITÀ DI ACCESSO

Al servizio si accede previa prenotazione, compilando online lo specifico modulo di richiesta servizio ([www.csvbasilicata.it/richiediservizio](http://www.csvbasilicata.it/richiediservizio)), chiamando gli uffici del CSV Basilicata o inviando una mail all'indirizzo [informazione@csvbasilicata.it](mailto:informazione@csvbasilicata.it).

#### CONTATTI

Cristiana Corrado

[informazione@csvbasilicata.it](mailto:informazione@csvbasilicata.it)

0971.274477



#### 4 - FORMAZIONE INTERFACCIA WORDPRESS

Per supportare i volontari nell'utilizzo degli strumenti di comunicazione digitale, il Csv Basilicata ha predisposto una formazione, con un rapporto "uno a uno", sull'utilizzo dell'interfaccia di una delle principali piattaforme.

#### DESTINATARI

Volontari degli ETS del territorio regionale.

#### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Formazione individuale.

È possibile consultare il regolamento del servizio all'indirizzo [www.csvbasilicata.it/richiediservizio](http://www.csvbasilicata.it/richiediservizio), per conoscere tempistiche, modalità, limiti e regole dell'erogazione.

Il servizio è gratuito.

#### MODALITÀ DI ACCESSO

Al servizio si accede previa prenotazione, compilando online lo specifico modulo di richiesta servizio ([www.csvbasilicata.it/richiediservizio](http://www.csvbasilicata.it/richiediservizio)), chiamando gli uffici del CSV Basilicata o inviando una mail all'indirizzo [informazione@csvbasilicata.it](mailto:informazione@csvbasilicata.it).

#### CONTATTI

Cristiana Corrado

[informazione@csvbasilicata.it](mailto:informazione@csvbasilicata.it)

0971.274477

## 5 - FORMAZIONE APERTURA E CONSOLIDAMENTO PAGINA FACEBOOK

Per supportare i volontari nel processo di digitalizzazione, il CSV Basilicata offre un accompagnamento all'utilizzo del social network, dalla creazione della pagina all'utilizzo dei più comuni strumenti di pubblicazione.

### DESTINATARI

Volontari degli ETS del territorio regionale.

### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Formazione/Consulenza individuale.

È possibile consultare il regolamento del servizio all'indirizzo [www.csvbasilicata.it/richiediservizio](http://www.csvbasilicata.it/richiediservizio), per conoscere tempistiche, modalità, limiti e regole dell'erogazione.

Il servizio è gratuito.

### MODALITÀ DI ACCESSO

Al servizio si accede previa prenotazione, compilando online lo specifico modulo di richiesta servizio ([www.csvbasilicata.it/richiediservizio](http://www.csvbasilicata.it/richiediservizio)), chiamando gli uffici del CSV Basilicata o inviando una mail all'indirizzo [informazione@csvbasilicata.it](mailto:informazione@csvbasilicata.it).

### CONTATTI

Viviana Caruso

[informazione@csvbasilicata.it](mailto:informazione@csvbasilicata.it)

0971.274477

## RICERCA E DOCUMENTAZIONE

### OBIETTIVI

Mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo Settore in ambito nazionale, comunitario e internazionale.

## 1 - LA BIBLIOTECA DEL VOLONTARIATO DELLA BASILICATA

### DESTINATARI

Enti del Terzo Settore

### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Consultazione testi.

È possibile consultare il regolamento del servizio all'indirizzo [www.csvbasilicata.it/richiediservizio](http://www.csvbasilicata.it/richiediservizio), per conoscere tempistiche, modalità, limiti e regole dell'erogazione.

Il servizio è gratuito.

### MODALITÀ DI ACCESSO

Al servizio si accede previa prenotazione, compilando online lo specifico modulo di richiesta servizio ([www.csvbasilicata.it/richiediservizio](http://www.csvbasilicata.it/richiediservizio)), chiamando gli uffici del CSV Basilicata o inviando una mail.

### CONTATTI

Carla Rivelli

[carla.rivelli@csvbasilicata.it](mailto:carla.rivelli@csvbasilicata.it)

0971.274477

## SUPPORTO TECNICO LOGISTICO

### OBIETTIVI

Facilitare o promuovere l'operatività dei volontari attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti e attrezzature.

## 1 - UTILIZZO SPAZI

Il CSV Basilicata mette a disposizione gli spazi delle due sedi.

Sede di Potenza: Sala da 25 posti e sala da 120 posti dotata di impianto audio, sistema di videoproiezione e collegamento internet.

Sede di Matera: sala da 25 posti, dotata di sistema di videoproiezione e collegamento internet.

## DESTINATARI

ETS, altri Enti non Profit e Istituti Scolastici

## MODALITÀ DI EROGAZIONE

Utilizzo spazi.

È possibile consultare il regolamento del servizio all'indirizzo [www.csvbasilicata.it/richiediservizio](http://www.csvbasilicata.it/richiediservizio), per conoscere tempistiche, modalità, limiti e regole dell'erogazione.

Il servizio è gratuito.

## MODALITÀ DI ACCESSO

Al servizio si accede previa prenotazione, compilando online lo specifico modulo di richiesta servizio ([www.csvbasilicata.it/richiediservizio](http://www.csvbasilicata.it/richiediservizio)), chiamando gli uffici del CSV Basilicata o inviando una mail.

## CONTATTI

Rossella Langone

[rossella.langone@csvbasilicata.it](mailto:rossella.langone@csvbasilicata.it)

0971.274477

## 2 – PRESTITO ATTREZZATURE

Il CSV Basilicata mette a disposizione delle associazioni megafono, pc portatile, videoproiettore e lavagna a fogli mobili.

Presso la sede di Potenza è inoltre possibile prendere in prestito un schermo per la proiezione di misure ridotte e un maxischermo

### DESTINATARI

Enti del Terzo Settore

### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Utilizzo attrezzature.

È possibile consultare il regolamento del servizio all'indirizzo [www.csvbasilicata.it/richiediservizio](http://www.csvbasilicata.it/richiediservizio), per conoscere tempistiche, modalità, limiti e regole dell'erogazione.

Il servizio è gratuito.

### MODALITÀ DI ACCESSO

Al servizio si accede previa prenotazione, compilando online lo specifico modulo di richiesta servizio ([www.csvbasilicata.it/richiediservizio](http://www.csvbasilicata.it/richiediservizio)), chiamando gli uffici del CSV Basilicata o inviando una mail.

### CONTATTI

Front Office (provincia di Potenza)  
[delegazionepz@csvbasilicata.it](mailto:delegazionepz@csvbasilicata.it)  
0971.274477

Front Office (provincia di Matera)  
[delegazionemt@csvbasilicata.it](mailto:delegazionemt@csvbasilicata.it)  
0835.346167

### 3 – SERVIZIO COPIE

È a disposizione delle associazioni un servizio fotocopie nei formati A4 e A3.

#### DESTINATARI

Enti del Terzo Settore

#### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Utilizzo fotocopiatore.

È possibile consultare il regolamento del servizio all'indirizzo [www.csvbasilicata.it/richiediservizio](http://www.csvbasilicata.it/richiediservizio), per conoscere tempistiche, modalità, limiti e regole dell'erogazione.

Il servizio è gratuito.

#### MODALITÀ DI ACCESSO

Al servizio si accede previa prenotazione, compilando online lo specifico modulo di richiesta servizio ([www.csvbasilicata.it/richiediservizio](http://www.csvbasilicata.it/richiediservizio)), chiamando gli uffici del CSV Basilicata o inviando una mail.

#### CONTATTI

Front Office (provincia di Potenza)  
[delegazionepz@csvbasilicata.it](mailto:delegazionepz@csvbasilicata.it)  
0971.274477

Front Office (provincia di Matera)  
[delegazionemt@csvbasilicata.it](mailto:delegazionemt@csvbasilicata.it)  
0835.346167



#### 4 - UTILIZZO PIATTAFORMA GOTOMEETING

Il CSV Basilicata mette a disposizione uno spazio virtuale sulla piattaforma GoTo-Meeting per convegni, seminari o riunioni.

#### DESTINATARI

Enti del Terzo Settore

#### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Utilizzo piattaforma online.

È possibile consultare il regolamento del servizio all'indirizzo [www.csvbasilicata.it/richiediservizio](http://www.csvbasilicata.it/richiediservizio), per conoscere tempistiche, modalità, limiti e regole dell'erogazione.

Il servizio è gratuito.

#### MODALITÀ DI ACCESSO

Al servizio si accede previa prenotazione, compilando online lo specifico modulo di richiesta servizio ([www.csvbasilicata.it/richiediservizio](http://www.csvbasilicata.it/richiediservizio)), chiamando gli uffici del CSV Basilicata o inviando una mail.

#### CONTATTI

Rossella Langone

[rossella.langone@csvbasilicata.it](mailto:rossella.langone@csvbasilicata.it)

0971.274477

## RILEVAZIONE E CONTROLLO DELLA QUALITÀ

### PRINCIPIO DI QUALITÀ

*"I servizi devono essere della migliore qualità possibile considerate le risorse disponibili; i CSV applicano sistemi di rilevazione e controllo della qualità, anche attraverso il coinvolgimento dei destinatari dei servizi"* (art. 63 comma 3 lett. a CTS).

Nella progettazione e nell'erogazione dei propri servizi, il CSV Basilicata si ispira alle modalità e ai principi enunciati nell'art. 63 comma 3 del Codice del Terzo Settore.

La qualità generale dei servizi viene rilevata attraverso uno specifico questionario anonimo, disponibile e compilabile on line, oltre ad un monitoraggio costante dei servizi.

Gli esiti delle rilevazioni vengono illustrati e analizzati, così da fornire un ulteriore elemento di guida nella riprogettazione dei singoli servizi, al fine di garantire la migliore risposta possibile ai bisogni dei volontari.

### IL CONTROLLO DELLA QUALITÀ

Il controllo della qualità dei servizi offerti viene attivato attraverso una serie di strumenti diversi, la maggior parte dei quali è prevista all'interno della SGQ (il Sistema di Gestione della Qualità) adottato in seguito all'ottenimento, da febbraio 2018, della certificazione UNI EN ISO 9001/2015.

In particolare modo, per il monitoraggio in itinere dei processi erogativi vengono utilizzati: schede contatto, schede di partecipazione, fogli presenze, questionari e report di attività. Ciò consente di rilevare le eventuali criticità di contenuto/di processo e i correttivi da apportare, nonché tenere sotto controllo le strategie di intervento.

Per monitorare la soddisfazione degli utenti, invece, il CSV Basilicata si avvale di un questionario di valutazione, che i beneficiari dei servizi sono tenuti a compilare dopo averne usufruito. Il questionario può essere compilato on line o in formato cartaceo.

## CANALI DI ACCESSO

### SITO WEB [www.csvbasilicata.it](http://www.csvbasilicata.it)

Appena rinnovato nella grafica e nei contenuti, il sito del CSV Basilicata è il primo canale di accesso, all'interno del quale, non solo sono raccolte tutte le informazioni istituzionali, ma si trova un set di STRUMENTI per guidare i volontari lungo il percorso della vita associativa.

### SOCIAL

Il CSV Basilicata è presente su Facebook con la pagina istituzionale [www.facebook.com/CSVBas](http://www.facebook.com/CSVBas).

### MODULI GOOGLE

Per tutti servizi a prenotazione e non solo, il CSV Basilicata ha predisposto una serie di moduli Google per consentire di accedere nella maniera più semplice e veloce alle attività e ai servizi. I moduli sono disponibili all'indirizzo [www.csvbasilicata.it/richiediservizio/](http://www.csvbasilicata.it/richiediservizio/).

### CONTATTI

#### Sede di Potenza

c/o Casa del Volontariato - via Sicilia, 10 - 85100 Potenza  
0971.274477

#### Sede di Matera

via Ugo La Malfa, 102 - 75100 Matera  
0835.346167