CARTA DEI SERVIZI 2021

CSV Emilia

CENTRO SERVIZI PER
IL VOLONTARIATO

Piacenza • Parma • Reggio

INDICE
CARTA DEI SERVIZI 2021

CSV Emilia
CENTRO SERVIZI PER IL VOLONTARIATO
Piacenza • Parma • Reggio

- **Premessa: la carta dei servizi** 03
- **Chi siamo** 04
- **I destinatari** 11
- **Erogazione dei servizi: principi, modalità e standard di qualità** 13

- **I servizi e le attività** 17
  - 1. Area consulenza, assistenza e accompagnamento 20
  - 2. Area formazione 27
  - 3. Area informazione e comunicazione 30
  - 4. Area ricerca e documentazione 33
  - 5. Area supporto tecnico-logistico 35
  - 6/A. Area promozione e orientamento 37
  - 6/B. Area animazione territoriale 48
- **Altre opportunità per le associazioni** 55
- **Rilevazione e controllo della qualità** 57
- **Canali di accesso e organigramma** 59

PREMESSA

LA CARTA DEI SERVIZI

In questa Carta trovate i servizi e le attività che CSV Emilia offre e realizza nelle province di Piacenza, Parma e Reggio Emilia, le modalità e i criteri con cui il Centro garantisce l'accesso ai propri utenti e i contatti dello staff.

Le attività del Centro e i servizi erogati sono suddivisi in sei aree, che ne mettono in evidenza i destinatari principali: organizzazioni, cittadini, scuole e università, aziende, istituzioni, reti e territorio.

In ciascuna area, sono pubblicate le informazioni principali sui servizi offerti, per la massima fruibilità da parte dell'utente finale e di chiunque possa essere interessato all'attività di CSV Emilia. Per approfondimenti, potete consultare il sito internet www.csvemilia.it, dove sono disponibili anche il Bilancio Sociale dell'anno 2019 e il regolamento di accesso ai servizi.

La Carta è uno dei principali strumenti con cui CSV Emilia attua il principio di pubblicità e trasparenza affermato dal Codice del Terzo Settore, tramite l'esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri, sia del personale che degli utenti. Un impegno esplicito nei vostri confronti, attraverso il quale CSV dichiara quali servizi intende erogare, con quali principi e modalità, e quali standard di qualità si impegna a garantire.

Per assicurare la più ampia diffusione, la Carta dei servizi è disponibile sul sito istituzionale www.csvemilia.it e distribuita in forma stampata nelle sue sedi di Piacenza, Parma e Reggio Emilia.

CSV Emilia
CENTRO SERVIZI PER IL VOLONTARIATO
Piacenza • Parma • Reggio

CHI SIAMO

CSV Emilia

CENTRO SERVIZI PER
IL VOLONTARIATO

Piacenza • Parma • Reggio

CHI SIAMO
CSV EMILIA ODV

CSV Emilia OdV

CF 92077570346

Forma giuridica: ODV di secondo livello

Iscritta Regionale Regionale OdV atto n°6280 del 7.11.1995

Iscritta Reg Regionale Persone Giuridiche Private D.D. n 3653 del 4.4. 2008

Dettagli dell'accreditamento come CSV: accreditamento in corso

Sede legale: **PARMA** Via Bandini 6 – 43123 0521 228 330

Ulteriori sedi operative:

PIACENZA Via Capra 14/C – 29121 0523 306 120

REGGIO EMILIA V.le Trento e Trieste, 11 - 42124 0522 791 979

Sito web: www.csvemilia.it info@csvemilia.it csvemilia@pec.it

Aree territoriali di operatività: province di Piacenza, Parma, Reggio Emilia

Fusione: dal 1/1/2020

CHI SIAMO
PRESENTAZIONE

CSV Emilia è il Centro di Servizio per il Volontariato di Piacenza, Parma e **Reggio Emilia**, nato nel gennaio 2020 dalla fusione dei tre precedenti Centri provinciali **SVEP**, **Forum Solidarietà** e **DarVoce**. Un solo Centro, gestito da una sola associazione con più sedi territoriali, per far crescere il volontariato e la cultura della solidarietà in un'area geografica più ampia.

CSV Emilia è una ODV di secondo livello iscritta al registro del Volontariato e con personalità giuridica. La base associativa è di 319 associazioni.

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 (che a parità di richiesta hanno la precedenza nell'accesso ai servizi e a cui sono destinati servizi specifici).
Ne assicura il finanziamento stabile il FUN - Fondo Unico Nazionale, 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).

Il CSV svolge le seguenti attività:

- erogazione di servizi a favore dei volontari negli Enti del Terzo Settore e, in particolare, di organizzazioni di volontariato, per sostenerne e qualificarne l'azione;
- progettazione di azioni da sviluppare sul territorio anche mediante partenariati, coprogettazioni, creazione di reti e collaborazioni;
- promozione della cultura della solidarietà.

SISTEMI NAZIONALI E REGIONALI

CSV Emilia è socio di **CSVnet** e di **CSVERnet**

CHI SIAMO
LA NOSTRA MISSION

CSV Emilia opera nel territorio di Piacenza, Parma, Reggio Emilia al fine di promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo degli Enti del Terzo Settore e dei volontari che vi operano, per favorire il perseguimento dell'interesse generale della comunità.

A tal fine, CSV Emilia realizza attività di:

- **promozione dell'agire volontario**, rivolta a tutti cittadini, con particolare attenzione ai **giovani**
- **consulenza, formazione, informazione/comunicazione, documentazione**, per dotare i destinatari di competenze organizzative e gestionali, coinvolgere nuovi soggetti e reperire risorse
- **supporto, implementazione e promozione di esperienze di progettualità sociale di rete**, favorendo la collaborazione tra Enti del Terzo Settore e gli altri soggetti pubblici e privati della comunità per intervenire sulle cause dei più urgenti fenomeni sociali

CSV Emilia opera con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato e secondo i seguenti principi:

- **Comprendere** i bisogni degli Enti del Terzo Settore e **con essi** definire programmi e progetti
- Operare per favorire la **nascita di reti tra ETS e soggetti pubblici e privati**
- Agire per progetti e fornire servizi **professionalmente qualificati**, che esprimano principi di qualità, economicità, prossimità, universalità e trasparenza.

CSV Emilia si riconosce nella Carta dei Valori del Volontariato.

CHI SIAMO

LA NOSTRA VISION

CSV Emilia immagina il Volontariato
attore strategico e presidio fondamentale di prossimità,
capace di cooperare con tutti i soggetti del territorio;
parte paritaria, proattiva ed integrante
di una visione e azione
che punta sulla partecipazione, sulla solidarietà e
sulla tutela dei diritti sociali e civili
come fattori di crescita della comunità e della sua sostenibilità,
dell'integrazione sociale e della difesa dei beni comuni.

CSV Emilia
CENTRO SERVIZI PER IL VOLONTARIATO
Piacenza • Parma • Reggio

CHI SIAMO
OBIETTIVI GENERALI PER IL 2021

1. **Sostenere e qualificare le competenze e le capacità organizzative degli ETS**, affinché siano in grado di agire e perseguire efficacemente la loro mission, cooperando paritariamente con gli altri soggetti del territorio

2. Sostenere la capacità del volontariato di **ridefinirsi** a fronte di un **bisogno in continua evoluzione**, mantenendo uno stretto **legame di prossimità con il territorio**

3. **Potenziare la reputazione degli ETS,** rafforzando la pratica e la capacità di misurare e comunicare **l'impatto sociale del proprio agire** (trasparenza)

4. In questo particolare momento storico, segnato dalla **pandemia di COVID-19**, sostenere gli ETS perché non sospendano o rallentino le proprie attività, ma, laddove possibile, **sviluppino progetti innovativi**

5. **Promuovere la cultura della partecipazione**, favorendo il coinvolgimento di fasce sempre più ampie della popolazione in attività di volontariato, a favore di una **comunità inclusiva e sostenibile, attenta ai beni comuni**

CHI SIAMO
OBIETTIVI GENERALI PER IL 2021

CSV Emilia
CENTRO SERVIZI PER IL VOLONTARIATO
Piacenza • Parma • Reggio

FOCUS DI PARTICOLARE ATTENZIONE PER IL 2021

COVID 19
Attività e servizi che supportino l'operato delle associazioni durante la pandemia, con un'ottica lungimirante rispetto all'auspicata ripartenza e ricostruzione dopo la fase emergenziale

DIGITALIZZAZIONE
Iniziative per favorire l'implementazione e il corretto utilizzo dei sistemi digitali, con particolare attenzione ai destinatari in posizione di svantaggio per età anagrafica o difficoltà di accesso ai servizi digitali

AGENDA 2030
Azioni che perseguono, promuovono e valorizzano gli obiettivi di sviluppo sostenibile sottoscritti dai governi dei 193 Paesi membri dell'ONU

I DESTINATARI

CSV Emilia
CENTRO SERVIZI PER IL VOLONTARIATO
Piacenza • Parma • Reggio

I DESTINATARI

DESTINATARI

I servizi forniti da CSV Emilia sono volti prevalentemente a promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo
dei volontari negli Enti del Terzo Settore (*) **con sede legale o operatività principale in provincia di Piacenza, Parma e Reggio, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, e con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato.**

ALTRI DESTINATARI

A fianco dei soggetti sopracitati, che rientrano sempre tra i destinatari delle proprie attività previste, CSV Emilia collabora e offre i servizi, inoltre, a tutti quei soggetti che si impegnano nella promozione del volontariato e della cultura della solidarietà:

- **Cittadini e aspiranti volontari**
- **Enti pubblici**
- **Scuole e Università**
- **Imprese**

Qualora non fosse possibile soddisfare per una o più attività tutte le richieste riscontrate, CSV Emilia in coerenza alla legge di riforma del Terzo Settore 117/17, si riserva di prevedere forme di riguardo e precedenza per le ODV.

(*) le organizzazioni di volontariato iscritte negli apposita registri regionali in attesa dell'entrata in vigore del RUNTS; gli altri ETS ai sensi del Codice del Terzo Settore che operano attraverso volontari iscritti negli appositi registri - in attesa del RUNTS si considerano ETS le APS, Cop.soc., enti iscritti all'anagrafe Onlus e gli enti non iscritti ad alcun registro che, ispirandosi a quanto previsto D.lgs. 117/2017, stanno verificando le condizioni per diventare Ente di Terzo Settore (ETS).

DESTINATARI

ODV, APS,
ALTRI ENTI DEL TERZO SETTORE

ALTRI DESTINATARI

CITTADINI E ASPIRANTI VOLONTARI

ENTI PUBBLICI

SCUOLE E UNIVERSITA'

IMPRESE

EROGAZIONE DEI SERVIZI: PRINCIPI, MODALITA' E STANDARD DI QUALITÀ

CSV Emilia
CENTRO SERVIZI PER IL VOLONTARIATO
Piacenza • Parma • Reggio

I PRINCIPI
DI EROGAZIONE DI SERVIZI

Nella realizzazione di attività e servizi, i CSV Emilia 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; i CSV applicano 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 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;

d) 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;

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 e al fine di fornire servizi economicamente vantaggiosi;

f) 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.

LE MODALITA'
DI EROGAZIONE DI SERVIZI

Per accedere ai servizi di CSV Emilia è necessario prendere contatto con lo staff del Centro.

In base al tipo di richiesta verrà fissato un appuntamento o verranno fornite le informazioni necessarie.

CSV si impegna a fornire una prima risposta orientativa alle richieste pervenute entro due giorni dalla ricezione; i tempi di erogazione del servizio verranno concordati con gli utenti in base alla complessità e alla tipologia della richiesta.

Tutti i servizi sono erogati **a titolo gratuito**, tuttavia in alcuni casi viene richiesta **contributo di partecipazione alle** spese da parte degli utenti in una logica di compartecipazione: ciò consente di erogare servizi ad alta complessità senza avvalersi esclusivamente delle risorse messe a disposizione dal Fondo Unico Nazionale.

CONTATTI
Trovate i riferimenti per contattare lo staff :
- da pag. 20
- sul sito www.csvemilia.it

TEMPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI
CSV si impegna a fornire una prima risposta entro due giorni dalla ricezione della richiesta

GRATUITA' DEI SERVIZI
Tutti i servizi sono erogati a titolo gratuito (salvo alcuni casi in cui viene richiesta una compartecipazione alle spese)

GLI STANDARD DI QUALITÀ
TRAVERSALI ALL'EROGAZIONE DI SERVIZI

Attualità della programmazione: è ridefinita di anno in anno, in primis attraverso un continuo dialogo e confronto con tutti gli stakeholder di riferimento (coprogettazione) e un'elaborazione puntuale dei feedback raccolti durante e dopo lo svolgimento delle attività, ma anche attraverso lo studio e l'approfondimento dei fenomeni sociali che riguardano il mondo del volontariato.

Comunicazione capillare: la programmazione viene comunicata attraverso diversi canali (sito, newsletter, social media e invii dedicati) e in tempi differenti, funzionali alla migliore partecipazione dei destinatari.

Pari opportunità di accesso: tutti i volontari possono iscriversi alle iniziative utilizzando diverse modalità (moduli on line o contattando direttamente alla segreteria di settore).

Cura nell'erogazione: la segreteria è aperta tutti i giorni; un operatore del CSV è presente ad ogni incontro con funzioni di «cura» e monitoraggio. Per ogni attività, di norma sono predisposti materiali di supporto e dispositivi di valutazione (questionari di fine corso, momenti d'aula dedicati, eventuali follow up).

Forte connessione e interrelazione tra le diverse aree: è un aspetto a cui CSV Emilia pone molta attenzione per poter fornire risposte integrate ed esaustive.

Attenzione alla privacy: i dati dei volontari e delle associazioni vengono raccolti e trattati in base alla prescrizioni del regolamento europeo per la privacy GDPR 679/2016.

Flessibilità degli orari dello staff e nelle apertura degli uffici, per una maggiore fruibilità dei servizi da parte dei volontari delle associazioni e degli altri destinatari (cittadini, enti pubblici, scuole e università, imprese).

LA FORMAZIONE E LA CURA DELLO STAFF

CSV Emilia pone la massima attenzione nella gestione del personale, sia per il particolare contesto lavorativo nel quale opera, sia in coerenza con la propria mission.

Il rafforzamento dell'identità comune viene stimolato attraverso la metodologia del lavoro in équipe e la costante circolazione di informazioni sia verticalmente che orizzontalmente tra colleghi. L'idea di base è quella di creare un gruppo di lavoro che abbia sia competenze specifiche, sia spiccate caratteristiche di flessibilità, dove la diversità di approcci e punti di vista, oltre che di competenze delle figure professionali, è un plusvalore.

La costruzione della "squadra" passa attraverso anche specifici momenti formativi sia interni che esterni e attraverso momenti di confronto con operatori di altri CSV per il tramite del Coordinamento Regionale dei CSV dell'Emilia Romagna che di CSVnet.

I SERVIZI E LE ATTIVITÀ

CSV Emilia
CENTRO SERVIZI PER IL VOLONTARIATO
Piacenza • Parma • Reggio

AREA	FINALITÀ DEI SERVIZI E DELLE ATTIVITÀ	SERVIZI E ATTIVITÀ
1. CONSULENZA, ASSISTENZA E ACCOMPAGNAMENTO	Rafforzare le competenze e le 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.	1.1 **Consulenza informativa di base** 1.2 **Consulenza specialistica**: a. giuridica, fiscale, amministrativa, assicurativa b. progettazione, bandi, finanziamenti c. rendicontazione sociale d. valorizzazione e gestione dei volontari e. raccolta fondi 1.3 **Affiancamento, accompagnamento tutoring**
2. FORMAZIONE	Qualificare i volontari, o coloro che aspirano a diventare tali, fornendo loro maggiore consapevolezza della propria identità e del proprio ruolo, e trasferendo loro competenze trasversali, progettuali, organizzative a fronte dei bisogni della propria organizzazione e della comunità di riferimento.	2.1 **Seminari e percorsi formativi** 2.2 **Percorsi formativi specifici** 2.3 **Percorsi per favorire la partecipazione attiva dei cittadini**
3. INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	Incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato; supportare la promozione delle iniziative di volontariato; 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.	3.1 **Diffusione di contenuti** tramite sito, social media e newsletter 3.2 **Attività redazionale con organi di stampa e media locali** 3.3. **Supporto alla comunicazione degli ETS**
4. RICERCA E DOCUMENTAZIONE	Mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del terzo settore in ambito nazionale, comunitario e interno.	4.1 **Disponibilità alla collaborazione in attività di ricerca** 4.2 **Documentazione**

AREA	FINALITÀ DEI SERVIZI E DELLE ATTIVITÀ	SERVIZI E ATTIVITÀ
5. SUPPORTO TECNICO-LOGISTICO	Facilitare e promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti e attrezzature.	5.1 **Prestito di sale e attrezzature** 5.2 **Reperimento e distribuzione di DPI anti Covid**
6/A. PROMOZIONE E ORIENTAMENTO	Dare visibilità ai valori del volontariato e all'impatto sociale dell'azione volontaria nella comunità. Promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva in particolare tra i giovani, nelle scuole e nelle 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.	6/A.1 **Orientamento al volontariato** 6/A.2 **Campagne di reclutamento per attività legate all'emergenza Covid19** 6/A.3 **Incontri di promozione del volontariato e della cittadinanza attiva** 6/A.4 **Percorsi con le Università** 6/A.5 **Esperienze dirette per gli studenti** 6/A.6 **Servizio Civile** 6/A.7 **Feste ed eventi di sensibilizzazione** **6/A.8 Attività di Community Team Building** **6/A.9 Programmi di Volontariato d'Impresa**
6/B. ANIMAZIONE TERRITORIALE	Qualificare e sostenere il volontariato mettendo in connessione tra loro i soggetti del territorio, per essere costruttori di welfare di comunità. Le attività prevedono l'ascolto diretto attraverso incontri territoriali, tavoli tematici, supporto tecnico operativo, la promozione della cultura dell'innovazione e la creazione di sinergie tra il sistema socio-economico-culturale e le Istituzioni. CSVEmilia inoltre può fare da incubatore per progettualità proposte da reti tematiche o territoriali	6/B.1 **Tavoli permanenti di confronto tra ETS** 6/B.2 **Sostegno e sviluppo di reti e coordinamenti esistenti** 6/B.3 **Sostegno e sviluppo di reti e coordinamenti innovativi** 6/B.4 **Sostegno agli ETS nella coprogettazione con enti pubblici** 6/B.5 **Welfare di prossimità** 6/B.6 **Giustizia di Comunità** 6/B.7 **Coprogettazione di attività di welfare aziendale**

I SERVIZI E LE ATTIVITÀ

1. AREA CONSULENZA, ASSISTENZA E ACCOMPAGNAMENTO

1.1 - Ascolto e riformulazione dei bisogni > consulenza informativa di base

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Partendo dall'ascolto dei bisogni individuati dalle associazioni, il CSV Emilia fornisce una prima consulenza di base e attiva interventi consulenziali e percorsi specifici in risposta al problema individuato.

DESTINATARI

ODV, APS e altri Enti del Terzo Settore che operano attraverso volontari; singoli/gruppi di cittadini che valutano di costituire un ETS

MODALITÀ DI ACCESSO

Al servizio si accede preferibilmente su appuntamento, contattando i referenti territoriali di CSV Emilia:

✓	**Piacenza**	Andrea Pelizzari	tel. 0523 306 120	consulenza.piacenza@csvemilia.it
✓	**Parma**	Rossana Belletti	tel. 0521 228 330	consulenza.parma@csvemilia.it
✓	**Reggio Emilia**	Elisa Orsini	tel. 0522 791 979	consulenza.reggioemilia@csvemilia.it

STANDARD PREVISTI

- Tempi: la risposta viene fornita possibilmente in tempo reale e al massimo entro due giorni lavorativi dalla richiesta
- Gli operatori che forniscono la prima risposta sono professionisti con pluriennale esperienza nel CSV e conoscenza del mondo del Terzo Settore
- Somministrazione periodica di un questionario di gradimento

I SERVIZI E LE ATTIVITÀ

1. AREA CONSULENZA, ASSISTENZA E ACCOMPAGNAMENTO

1.2 a - Consulenza specialistica giuridica, fiscale, amministrativa e assicurativa

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Si tratta di consulenze "ad personam": CSV Emilia offre risposte alle questioni di carattere giuridico, fiscale, amministrativo e assicurativo, quali ad es. la costituzione e la gestione di un'associazione, l'iscrizione ai Registri, la disciplina delle responsabilità e delle assicurazioni, il rispetto della privacy e della sicurezza; la gestione delle donazioni; la consulenza alla redazione del bilancio di esercizio, la gestione del 5 per mille, la consulenza sulle normative legate all'emergenza Covid-19 (specifici decreti, linee guida per le attività degli ETS, ecc).

La consulenza può comprendere informazioni, modulistica e assistenza alla sua compilazione, pareri tecnici e consulenze specialistiche forniti in incontri con la singola organizzazione o con gruppi di associazioni omogenee.

DESTINATARI

ODV, APS e altri Enti del Terzo Settore che operano attraverso volontari; singoli/gruppi di cittadini che valutano di costituire un ETS

MODALITÀ DI ACCESSO

Al servizio si accede su appuntamento. Le consulenze sono erogate presso le sedi territoriali di CSV Emilia; per facilitare un accesso alternativo ed integrativo alla consulenza di sportello, la consulenza può essere realizzata attraverso video-riunioni e altre modalità online.

Le associazioni interessate possono contattare i referenti territoriali di CSV Emilia:

✓	**Piacenza**	Andrea Pelizzari	tel. 0523 306 120	consulenza.piacenza@csvemilia.it
✓	**Parma**	Rossana Belletti	tel. 0521 228 330	consulenza.parma@csvemilia.it
✓	**Reggio Emilia**	Elisa Orsini	tel. 0522 791 979	consulenza.reggioemilia@csvemilia.it

STANDARD PREVISTI

- Tempi: l'appuntamento viene fissato entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta
- Comprovata e pluriennale esperienza dei consulenti nell'ambito specifico e buona conoscenza del mondo del Terzo Settore
- Somministrazione periodica di un questionario di gradimento

1.2 b - Consulenza specialistica per progettazione, bandi, finanziamenti

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il CSV supporta le associazioni (singole o in rete) ad accedere più facilmente a bandi e finanziamenti di varia natura: di ordine nazionale, locale, su fondazioni private e di origine bancaria.

Gli operatori del CSV possono inoltre affiancare l'associazione nella stesura del progetto, nella compilazione dei formulari e nei piani di spesa e la supportano nell'individuazione di possibili partner.

DESTINATARI

ODV, APS e altri Enti del Terzo Settore che operano attraverso volontari

MODALITÀ DI ACCESSO

Consulenza "ad personam" ad ogni singola associazione

Al servizio si accede su appuntamento. Le associazioni interessate possono contattare direttamente il referente del servizio:

✓	**Piacenza**	Elena Menta	tel. 0523 306 120	progettazione.piacenza@csvemilia.it
✓	**Parma**	Enrica Ferrari	tel. 0521 228 330	progettazione.parma@csvemilia.it
✓	**Reggio Emilia**	Silvia Bertolotti	tel. 0522 791 979	progettazione.reggioemilia@csvemilia.it

STANDARD PREVISTI

- Tempi: prima risposta alla richiesta entro due giorni lavorativi dalla richiesta. Appuntamento entro 10 giorni dalla data di richiesta
- Comprovata e pluriennale esperienza dei consulenti nell'ambito specifico e buona conoscenza del mondo del Terzo Settore
- Somministrazione periodica di un questionario di gradimento

1.2 c - Consulenza specialistica per la rendicontazione sociale

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Secondo le direttive vigenti, gli Enti del Terzo Settore devono redigere ogni anno un documento di rendicontazione sociale. Gli ETS con ricavi/entrate maggiori a 1 milione di euro e tutte le imprese sociali, comprese le cooperative sociali, a prescindere dall'ammontare dei ricavi/entrate, sono tenuti a redigere il Bilancio Sociale. Gli ETS non commerciali con ricavi/entrate sino ai 220.000 euro, e gli Enti con ricavi inferiori che non realizzano il bilancio come rendiconto per cassa, dovranno redigere una Relazione di Missione.

Il CSV affianca le organizzazioni che ne fanno richiesta nella redazione di questo documento: dall'analisi dell'associazione fino alla pubblicazione della sua relazione di missione o bilancio sociale. Al termine di questo percorso, oltre ad aver assolto un obbligo formale, le associazioni dispongono di un documento di presentazione chiaro e trasparente, che dimostra agli stakeholder dell'associazione i risultati ottenuti e i possibili margini di miglioramento.

DESTINATARI

ODV, APS e altri Enti del Terzo Settore che operano attraverso volontari

MODALITÀ DI ACCESSO

Al servizio si accede su appuntamento. Le consulenze sono erogate presso le sedi territoriali di CSV Emilia; per facilitare un accesso alternativo ed integrativo alla consulenza di sportello, la consulenza può essere realizzata attraverso video-riunioni e altre modalità online.

Le associazioni interessate possono contattare i referenti territoriali di CSV Emilia:

✓ **Piacenza**	Silvia Balordi	tel. 0523 306 120	silvia.balordi@csvemilia.it
✓ **Parma**	Monica Bussoni	tel. 0521 228 330	monica.bussoni@csvemilia.it
✓ **Reggio Emilia**	Claudia Favara	tel. 0522 791 979	claudia.favara@csvemilia.it

STANDARD PREVISTI

- Tempi: prima risposta alla richiesta entro due giorni lavorativi dalla richiesta. Appuntamento entro 10 giorni dalla data di richiesta
- Comprovata e pluriennale esperienza dei consulenti nell'ambito specifico e buona conoscenza del mondo del Terzo Settore
- Somministrazione periodica di un questionario di gradimento

I SERVIZI E LE ATTIVITÀ

1. AREA CONSULENZA, ASSISTENZA E ACCOMPAGNAMENTO

1.2 d - Consulenza specialistica: valorizzazione e gestione dei volontari

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Per un'associazione o un Ente del Terzo Settore, il buon inserimento dei volontari e la "tenuta" del gruppo sono elementi indispensabili.

Se i volontari nelle associazioni sono eterogenei per età e provenienza, hanno bisogni e aspettative differenti, se il tempo che hanno dedicato e dedicano all'organizzazione non è omogeneo, una gestione consapevole delle risorse umane è certamente d'aiuto per la sintonia e l'affiatamento del gruppo. La consulenza con il CSV sostiene le organizzazioni nel trovare il giusto ruolo per ogni volontario e valorizzarne l'impegno, armonizzare e rafforzare il gruppo, accogliere e integrare le nuove risorse volontarie, gestire e risolvere le crisi. Si prevedono inoltre anche attività di supporto per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari medesimi.

DESTINATARI

ODV, APS e altri Enti del Terzo Settore che operano attraverso volontari

MODALITÀ DI ACCESSO

Consulenza presso la sede del CSV: consulenza "ad personam" ad ogni singola associazione.

Consulenza on line: per facilitare un accesso alternativo ed integrativo alla consulenza di sportello, senza recarsi direttamente al CSV, la consulenza può essere realizzata attraverso video-riunioni e altre modalità online.

Al servizio si accede su appuntamento, le associazioni interessate possono contattare direttamente il referente del servizio:

✓ **Piacenza**	Silvia Balordi	tel. 0523 306 120	promozione.piacenza@csvemilia.it
✓ **Parma**	Francesca Bigliardi	tel. 0521 228 330	promozione.parma@csvemilia.it
✓ **Reggio Emilia**	Marina Morini	tel. 0522 791 979	promozione.reggioemilia@csvemilia.it

STANDARD PREVISTI

- Tempi: prima risposta alla richiesta entro due giorni lavorativi dalla richiesta. Appuntamento entro 10 giorni dalla data di richiesta
- Comprovata e pluriennale esperienza dei consulenti nell'ambito specifico e buona conoscenza del mondo del Terzo Settore
- Somministrazione periodica di un questionario di gradimento

1.2 e - Consulenza specialistica per la raccolta fondi

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il fundraising è una materia ampia e in costante aggiornamento: si va dalle campagne singole, legate a cause o ricorrenze particolari, fino al ciclo annuale di fidelizzazione dei donatori, passando per il 5 x 1000, il direct mail e il crowdfunding, le collaborazioni con le imprese. Per le associazioni non si tratta solo di raccogliere fondi: si tratta di instaurare un rapporto di fiducia con i propri donatori, e di farlo crescere nel tempo. Per potenziarne le capacità di raccolta fondi, il CSV supporta le associazioni nella valutazione dell'assetto organizzativo, del fabbisogno economico, delle risorse disponibili: insieme, predisporranno una campagna o un percorso di raccolta fondi, con l'obiettivo di rendere i volontari sempre più autonomi ed efficaci.

DESTINATARI

ODV, APS e altri Enti del Terzo Settore che operano attraverso volontari

MODALITÀ DI ACCESSO

Consulenza "ad personam" ad ogni singola associazione.

Consulenza on line: per facilitare un accesso alternativo ed integrativo alla consulenza di sportello, senza recarsi direttamente al CSV, la consulenza può essere realizzata attraverso video-riunioni e altre modalità online.

Al servizio si accede su appuntamento, le associazioni interessate possono contattare direttamente il referente del servizio:

✓ **Piacenza**	Lidia Frazzei	tel. 0523 306 120	lidia.frazzei@csvemilia.it
✓ **Parma**	Clelia Bergonzani	tel. 0521 228 330	clelia.bergonzani@csvemilia.it
✓ **Reggio Emilia**	Cécile Derny	tel. 0522 791 979	cecile.derny@csvemilia.it

STANDARD PREVISTI

- Tempi: prima risposta alla richiesta entro due giorni lavorativi dalla richiesta. Appuntamento entro 10 giorni dalla data di richiesta
- Comprovata e pluriennale esperienza dei consulenti nell'ambito specifico e buona conoscenza del mondo del Terzo Settore
- Somministrazione periodica di un questionario di gradimento

1. AREA CONSULENZA, ASSISTENZA E ACCOMPAGNAMENTO

1.3 – Affiancamento, accompagnamento, tutoring

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Per le associazioni che dopo aver partecipato ad una consulenza necessitano percorso specialistico individualizzato di accompagnamento e tutoring, il CSV può predisporre degli appositi percorsi nei seguenti ambiti:

- redazione del bilancio sociale e relazione di missione
- redazione di progetti di People e Fund Raising
- riorganizzazione associativa

Il servizio prevede la co-progettazione con l'associazione interessata e una compartecipazione alle spese a carico della stessa pari ai costi di produzione del servizio, la cui entità verrà sottoposta prima dell'erogazione per l'accettazione.

DESTINATARI

ODV, APS e altri Enti del Terzo Settore che operano attraverso volontari

MODALITÀ DI ACCESSO

Le associazioni interessate contattano il referente del servizio:

✓ **Claudia Favara** tel. 0522 791 979 claudia.favara@csvemilia.it

STANDARD PREVISTI

- Tempi: prima risposta alla richiesta entro due giorni lavorativi dalla richiesta. Appuntamento entro 10 giorni dalla data di richiesta
- Il personale coinvolto, operatori interni o consulenti esterni, ha una comprovata e pluriennale esperienza nell'ambito di consulenza specifico e una qualificata conoscenza del mondo del Terzo Settore
- Al termine del servizio il responsabile prevede un incontro di follow up per raccogliere i feedback dell'associazione

I SERVIZI E LE ATTIVITÀ

2. AREA FORMAZIONE

2.1 – Seminari e percorsi formativi

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Servizi volti a qualificare i volontari, favorendo l'acquisizione di una maggiore consapevolezza della loro identità e del loro ruolo e maggiori competenze trasversali, progettuali, organizzative a fronte dei bisogni della propria organizzazione e della comunità di riferimento.

La formazione viene erogata attraverso:

- percorsi per sviluppare nuove competenze e potenziare le competenze già presenti, privilegiando la modalità «dell'imparare facendo»
- seminari informativi-formativi di approfondimento, studio, aggiornamento

DESTINATARI

ODV, APS e altri Enti del Terzo Settore che operano attraverso volontari

MODALITÀ DI ACCESSO

- Aule in presenza presso sedi definite di volta in volta / Aule virtuali realizzate con l'utilizzo di piattaforme digitali
- Attivazione dei corsi per un numero minimo di 10 iscritti
- Per i corsi/seminari a numero chiuso, CSV Emilia può limitare il n. di iscritti per associazione, per favorire la partecipazione di più associazioni
- Promozione dei corsi: tramite sito, newsletter, social media, invii mirati
- Per iscrizioni ai corsi: compilazione di modulo on line o contatto diretto o con il referente del corso:

✓ **Piacenza**	Silvia Balordi	tel. 0523 306 120	formazione.piacenza@csvemilia.it
✓ **Parma**	Monica Bussoni	tel. 0521 228 330	formazione.parma@csvemilia.it
✓ **Reggio Emilia**	Silvia Bertolotti	tel. 0522 791 979	formazione.reggioemilia@csvemilia.it

STANDARD PREVISTI

- Docenti: professionisti con comprovata esperienza e competenza nell'ambito tematico e conoscenza del mondo del terzo settore:
- Ogni singola attività formativa viene promossa almeno due settimane prima del suo inizio
- Per dare una visione d'insieme della programmazione complessiva, il calendario formativo completo viene pubblicato sul sito due volte l'anno, i corsi/seminari fuori calendario vengono promossi tramite newsletter e invii mirati
- Somministrazione di un questionario di gradimento al termine di ogni attività formativa, con raccolta di istanze e suggerimenti
- Per alcuni ambiti formativi possono essere previsti follow up

2. AREA FORMAZIONE

2.2 – Percorsi formativi specifici

MODALITÀ DI EROGAZIONE

CSV Emilia progetta e organizza corsi di formazione personalizzati, su richieste delle organizzazioni, rispondendo a istanze specifiche di un gruppo di associazioni o di una singola associazione. A seguito di una consulenza individuale o di gruppo, il CSV propone un percorso formativo ad hoc che risponde alle esigenze della/e associazione/i.

DESTINATARI

ODV, APS e altri Enti del Terzo Settore che operano attraverso volontari

MODALITÀ DI ACCESSO

- Aule in presenza presso una sede di CSV Emilia o altre sedi definite / Aule virtuali realizzate con l'utilizzo di piattaforme digitali
- Contatto diretto con il referente dell'area formazione territoriale:
  - ✓ **Piacenza** Silvia Balordi tel. 0523 306 120 formazione.piacenza@csvemilia.it
  - ✓ **Parma** Monica Bussoni tel. 0521 228 330 formazione.parma@csvemilia.it
  - ✓ **Reggio Emilia** Silvia Bertolotti tel. 0522 791 979 formazione.reggioemilia@csvemilia.it

Per i percorsi formativi individualizzati riservati a una sola associazione o a un ristretto gruppo di associazioni, è richiesta una compartecipazione alle spese pari ai costi di produzione del servizio che verrà sottoposto per accettazione prima dell'erogazione

STANDARD PREVISTI

- Docenti: professionisti con comprovata esperienza nell'ambito di intervento formativo e conoscenza del mondo del terzo settore
- Somministrazione di un questionario finale di gradimento ai partecipanti
- Al termine del corso, proposta di un focus group con l'associazione che ha richiesto il servizio per una valutazione condivisa

2. AREA FORMAZIONE

2.3 – Percorsi per favorire la partecipazione attiva dei cittadini

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Le proposte formative di questa azione sono volte a formare persone non ancor attive all'interno degli ETS. Si tratta di :

- **interventi formativi per attivare nuovi volontari**: realizzati in stretta collaborazione con l'area Animazione Territoriale e Promozione di CSV Emilia e le associazioni del territorio, hanno l'obiettivo di diffondere la cultura e le pratiche del volontariato e di promuoverne le opportunità di impegno, facilitando il matching tra associazioni e nuovi volontari.
- **seminari di orientamento sulle tante realtà associative che sono parte del Terzo Settore**, rivolti a cittadini e gruppi di cittadini che desiderano conoscere meglio il Terzo Settore e impegnarsi nella costituzione di un Ente del Terzo Settore. Azione in collaborazione con l'area Consulenze.

DESTINATARI

ODV, APS e altri Enti del Terzo Settore che operano attraverso volontari; volontari d'impresa, studenti, cittadini, gruppi di cittadini

MODALITÀ DI ACCESSO

- Aule in presenza presso una sede di CSV Emilia o altre sedi definite / Aule virtuali realizzate con l'utilizzo di piattaforme digitali
- Per la partecipazione ai corsi in aula, sia in presenza che virtuale, è prevista l'iscrizione, tramite compilazione di modulo on line
- Attivazione dei corsi per un numero minimo di 10 iscritti
- Per i corsi/seminari a numero chiuso, CSV Emilia può limitare il n. di iscritti per associazione, per favorire la partecipazione di più associazioni
- Contatto diretto con il referente del corso:
  - ✓ **Piacenza** Silvia Balordi tel. 0523 306 120 formazione.piacenza@csvemilia.it
  - ✓ **Parma** Monica Bussoni tel. 0521 228 330 formazione.parma@csvemilia.it
  - ✓ **Reggio Emilia** Silvia Bertolotti tel. 0522 791 979 formazione.reggioemilia@csvemilia.it

STANDARD PREVISTI

- Docenti: professionisti con comprovata esperienza nell'ambito di intervento formativo e conoscenza del mondo del terzo settore
- Tempi: i corsi singoli vengono promossi tramite newsletter almeno due settimane prima del loro inizio
- Somministrazione di un questionario di gradimento al termine del percorso

3. INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

3.1 – Diffusione contenuti tramite sito, social media e newsletter

MODALITÀ DI EROGAZIONE

CSV Emilia offre servizi di informazione e comunicazione sul volontariato e la cittadinanza attiva volti a promuovere iniziative e progetti degli Enti del Terzo per:

- incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili ai volontari
- supportare la promozione delle iniziative degli Enti di Terzo Settore
- diffondere le esperienze e buone prassi del lavoro di rete degli Enti del Terzo settore fra loro e con gli altri soggetti della comunità locale
- accreditare il volontariato come interlocutore autorevole e competente

La redazione di CSV Emilia crea contenuti e seleziona notizie, attraverso l'analisi di rassegne stampa, riviste di settore, comunicati degli ETS.
Grazie a questo servizio, le organizzazioni possono:

- diffondere iniziative, eventi, campagne di ricerca volontari
- essere aggiornate quotidianamente sulle principali news del Terzo Settore (ad es. 5 per mille, normative e adempimenti, bandi)

DESTINATARI

ODV, APS e altri Enti del Terzo Settore che operano attraverso volontari; cittadini, istituzioni, imprese, scuole, università,

MODALITÀ DI ACCESSO

- Sito www.csvemilia.it
- Social Media (Facebook, Instagram, Twitter) e newsletter CSV Emilia (sezioni di Piacenza, Parma e Reggio Emilia)
- Newsletter: l'associazione (o qualsiasi cittadino interessato) si può iscrivere direttamente dal sito o contattare info@csvemilia.it

✓ **Piacenza**	Raffaella Fontanesi	tel. 0523 306 120	comunicazione.piacenza@csvemilia.it
✓ **Parma**	Francesca Moretti	tel. 0521 228 330	comunicazione.parma@csvemilia.it
✓ **Reggio Emilia**	Adriano Arati	tel. 0522 791 979	comunicazione.reggioemilia@csvemilia.it

STANDARD PREVISTI

- Gli operatori della comunicazione hanno un esperienza decennale nell'ambito della comunicazione, in particolare del terzo settore.
- L'area mantiene rapporti consolidati con testate e organi di stampa locali e nazionali, collabora con agenzie di comunicazione e professionisti accreditati
- Il sito e i social media vengono aggiornati quotidianamente, la newsletter viene inviata settimanalmente
- Verifica mensile del numero di accessi al sito, iscritti alla newsletter e risultati sui social media

3.2 – Attività redazionale con organi di stampa e media locali

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Per diffondere progetti ed iniziative del volontariato, gli ETS possono usufruire di spazi e rubriche dedicate su organi di stampa, media locali, web radio e rubriche, attraverso l'ufficio stampa del CSV Emilia che, a seconda delle disponibilità degli stessi, del calendario e dei contenuti da promuovere, indirizza i contenuti al canale di comunicazione più indicato.

DESTINATARI

ODV, APS e altri Enti del Terzo Settore che operano attraverso volontari

MODALITÀ DI ACCESSO

Contatto diretto con l'operatore della comunicazione:

✓ **Piacenza**	Raffaella Fontanesi	tel. 0523 306 120	comunicazione.piacenza@csvemilia.it
✓ **Parma**	Francesca Moretti	tel. 0521 228 330	comunicazione.parma@csvemilia.it
✓ **Reggio Emilia**	Adriano Arati	tel. 0522 791 979	comunicazione.reggioemilia@csvemilia.it

STANDARD PREVISTI

- Gli operatori della comunicazione hanno un esperienza decennale nell'ambito della comunicazione, in particolare del terzo settore.
- L'area mantiene rapporti consolidati con testate e organi di stampa locali e nazionali, collabora con agenzie di comunicazione e professionisti accreditati
- Tempi: l'associazione viene contattata entro 2 giorni dalla data della richiesta

3. INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

3.3 – Supporto alla comunicazione degli ETS

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Attraverso una varietà di modalità e strumenti, CSV Emilia sostiene le associazioni che hanno la necessità di promuoversi: dalla comunicazione istituzionale, agli eventi, alla campagne di ricerca volontari.

- **L'ufficio stampa** offre supporto nella stesura e nell'invio di comunicati stampa, accompagnamento nell'organizzazione di conferenze stampa
- **CSV Emilia** aiuta inoltre le associazioni a individuare gli obiettivi e i destinatari della comunicazione; progettare gli strumenti più adatti; confezionare i messaggi da comunicare dal punto di vista testuale, grafico e visivo; progettare eventi, dagli aspetti logistico/organizzativi all'eventuale definizione di partner con cui collaborare, agli adempimenti formali, agli strumenti per la comunicazione prima, durante e dopo l'evento.

DESTINATARI

ODV, APS e altri Enti del Terzo Settore che operano attraverso volontari

MODALITÀ DI ACCESSO

- Incontri dedicati, per ogni singola associazione
- Al servizio si accede su appuntamento: le associazioni interessate possono contattare direttamente il referente territoriale del servizio:
  - ✓ **Piacenza** Raffaella Fontanesi tel. 0523 306 120 comunicazione.piacenza@csvemilia.it
  - ✓ **Parma** Francesca Moretti tel. 0521 228 330 comunicazione.parma@csvemilia.it
  - ✓ **Reggio Emilia** Adriano Arati (ufficio stampa) / Cristina Ferrarini (eventi e campagne) tel. 0522 791 979 comunicazione.reggioemilia@csvemilia.it

STANDARD PREVISTI

- Gli operatori della comunicazione hanno un esperienza decennale nell'ambito della comunicazione, in particolare del terzo settore
- Tempi: prima risposta alla richiesta entro due giorni lavorativi dalla richiesta. Appuntamento entro 10 giorni dalla data di richiesta
- Somministrazione periodica di questionari di gradimento

4. RICERCA E DOCUMENTAZIONE

4.1 – Disponibilità alla collaborazione in attività di ricerca

CSV Emilia nel 2021 non prevede di attivare in proprio attività di ricerca da realizzarsi relativamente all'ambito territoriale di sua competenza. Sarà pienamente disponibile a collaborare con eventuali istituti di ricerca pubblici o privati che vorranno approfondire le tematiche inerenti al volontariato e alla cultura della solidarietà nelle provincie di Piacenza, Parma e Reggio Emilia.

CSV Emilia è inoltre disponibile come previsto all'art. 63, comma 2, lett. e) CTS, per la realizzazione di attività di ricerca da compiersi su scala nazionale o sovraterritoriale, che dovranno essere attuate d'intesa e con il coinvolgimento di CSVnet, per l'inquadramento delle stesse anche nell'ambito della progettualità nazionale.

4. RICERCA E DOCUMENTAZIONE

4.2 – Documentazione

MODALITÀ DI EROGAZIONE

CSV Emila mette a disposizione una biblioteca ed emeroteca con pubblicazioni sulle principali tematiche connesse al volontariato (circa 2.000 volumi e pubblicazioni) e supporta i volontari in ricerche di materiali specifici sul web.

DESTINATARI

ODV, APS e altri Enti del Terzo Settore che operano attraverso volontari; volontari d'impresa, studenti, cittadini, gruppi di cittadini

MODALITÀ DI ACCESSO

Richiesta alla segreteria della sede territoriale più vicina, per verificare la disponibilità ed eventuale prenotazione:

✓ **Piacenza**	Silvia Balordi	tel. 0523 306 120	segreteria.piacenza@csvemilia.it
✓ **Parma**	Rossana Belletti	tel. 0521 228 330	segreteria.parma@csvemilia.it
✓ **Reggio Emilia**	Elisa Orsini	tel. 0522 791 979	segreteria.reggioemilia@csvemilia.it

STANDARD PREVISTI

Aggiornamento periodico dei materiali a disposizione

5. SUPPORTO TECNICO-LOGISTICO

5.1 – Prestito di sale e attrezzature

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il CSV mette a disposizione degli ETS:

- sale e spazi per riunioni o incontri presso le proprie sedi
- prestito o utilizzo di breve termine di strumenti tecnici ed attrezzature, quali ad esempio: fotocopiatrice, videoproiettori, pc, gazebo, tavoli, impianto di amplificazione

Sono a carico dell'organizzazione richiedente:

- per le sale: un piccolo contributo per spese di pulizia e utenze e la sottoscrizione del regolamento d'uso
- per le attrezzature: eventuale trasporto e/o materiale di consumo

DESTINATARI

ODV, APS e altri Enti del Terzo Settore che operano attraverso volontari

MODALITÀ DI ACCESSO

Richiesta alla segreteria della sede territoriale più vicina, per verificare la disponibilità ed eventuale prenotazione:

✓ **Piacenza**	Silvia Balordi	tel. 0523 306 120	segreteria.piacenza@csvemilia.it
✓ **Parma**	Rossana Belletti	tel. 0521 228 330	segreteria.parma@csvemilia.it
✓ **Reggio Emilia**	Elisa Orsini	tel. 0522 791 979	segreteria.reggioemilia@csvemilia.it

STANDARD PREVISTI

- Tempi: per prestiti e noleggi la risposta immediata, al massimo entro due giorni dalla richiesta
- Cura e pulizia degli spazi, manutenzione periodica delle attrezzature
- Somministrazione periodica di un questionario di gradimento.

5. SUPPORTO TECNICO-LOGISTICO

5.2 – Reperimento e distribuzione DPI anti Covid

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Nel periodo di emergenza da Covid-19, CSV Emilia con le sue tre sedi territoriali è divenuta luogo di smistamento di significativi quantitativi di mascherine, gel igienizzanti, guanti, generi alimentari donati da aziende e istituzioni, in favore degli ETS del territorio.

DESTINATARI

ODV, APS e altri Enti del Terzo Settore che operano attraverso volontari

MODALITÀ DI ACCESSO

Tutti i destinatari individuati :

- vengono informati tempestivamente e contemporaneamente, rispetto alle opportunità e ai criteri di ripartizione (indicati eventualmente anche dai donatori stessi)
- possono fare richiesta dei beni necessari attraverso apposita modulistica online, impegnandosi ad un utilizzo strettamente legato alle attività associative
- si impegnano al ritiro e trasporto

I DPI sono distribuiti totalmente, fino ad esaurimento delle donazioni ricevute

STANDARD PREVISTI

- Proattività di CSV Emilia nella ricerca di donazioni
- Tempestività nell'informazione delle opportunità e nella distribuzione
- Orari di distribuzione concordabili con gli ETS per facilitare l'accesso al servizio

I SERVIZI E LE ATTIVITÀ

6/A. PROMOZIONE E ORIENTAMENTO

6/A.1 – Orientamento al volontariato

MODALITÀ DI EROGAZIONE

CSV Emilia offre un servizio di orientamento al volontariato, che accompagna i cittadini a vivere esperienze di solidarietà e ad incontrare le realtà associative del territorio.
Per facilitare l'orientamento, viene richiesto agli ETS di segnalare a CSV Emilia gli ambiti in cui vorrebbero accogliere nuovi volontari, definendo i profili più in linea con le attività dell'associazione (impegno richiesto, attività che potrebbero svolgere, competenze utili, ecc).
L'orientamento è realizzato attraverso lo sportello, attivo in ogni sede territoriale, che accoglie, orienta e accompagna i cittadini interessati verso un'esperienza di volontariato all'interno degli Enti del Terzo Settore dei territori di Piacenza, Parma e Reggio Emilia. È possibile prevedere sportelli itineranti, all'interno di scuole, università e imprese in occasione di eventi o giornate dedicate al volontariato.

DESTINATARI

ODV, APS, altri Enti del Terzo Settore; cittadini, scuole e università, enti pubblici, imprese

Nel caso di sportelli presso le imprese, i costi di produzione del servizio sono a carico delle stesse

MODALITÀ DI ACCESSO

Al servizio si accede su appuntamento, contattando i referenti territoriali di CSV Emilia:

✓ **Piacenza**	Silvia Balordi	tel. 0523 306 120	orientamento.piacenza@csvemilia.it
✓ **Parma**	Marina Morini	tel. 0521 228 330	orientamento.parma@csvemilia.it
✓ **Reggio Emilia**	Marina Morini	tel. 0522 791 979	orientamento.reggioemilia@csvemilia.it

STANDARD PREVISTI

- Gli operatori hanno un esperienza più che decennale nell'ambito specifico
- Tempi: appuntamento entro 10 giorni dalla data di richiesta
- CSV Emilia inoltre realizza un'azione di follow-up per monitorare l'esperienza di avvicinamento e l'efficacia del servizio

6/A.2 – Campagne di reclutamento per attività legate all'emergenza Covid19

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Particolare impegno è dedicato a promuovere la disponibilità di cittadini al volontariato in attività saltuarie o continuative rivolte all'emergenza e ai rafforzare gli ETS che operano in contesti profondamente mutati: attraverso la mappatura delle iniziative attivate dagli ETS e da altri enti relativamente all'emergenza, e al relativo fabbisogno di volontari, CSV Emilia realizza compagne di reclutamento mirate, permettendo alle associazioni di attingere così ad un bacino selezionato di nuovi volontari.
L'orientamento dei cittadini viene poi realizzato attraverso lo sportello, attivo in ogni sede territoriale che accoglie, orienta e accompagna i cittadini interessati nelle attività proposte dagli ETS. [*Vedi scheda precedente 6/A.1*].

DESTINATARI

ODV, APS e altri Enti del Terzo Settore che operano attraverso volontari; cittadini, enti pubblici

MODALITÀ DI ACCESSO

Al servizio si accede su appuntamento, contattando i referenti territoriali di CSV Emilia:

✓ **Piacenza**	Silvia Balordi	tel. 0523 306 120	promozione.piacenza@csvemilia.it
✓ **Parma**	Francesca Bigliardi	tel. 0521 228 330	promozione.parma@csvemilia.it
✓ **Reggio Emilia**	Marina Morini	tel. 0522 791 979	promozione.reggioemilia@csvemilia.it

STANDARD PREVISTI

- Gli operatori hanno un esperienza più che decennale nell'ambito specifico
- Tempi: appuntamento entro 10 giorni dalla data di richiesta
- CSV Emilia inoltre realizza un'azione di follow-up per monitorare l'esperienza di avvicinamento e l'efficacia del servizio

6/A.3 – Incontri di promozione del volontariato e della cittadinanza attiva

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Al fine di valorizzare l'impegno che le associazioni svolgono nel formare cittadini responsabili e attivi, CSV Emilia organizza momenti di incontro attorno al tema del volontariato, attivando curiosità e riflessioni anche con testimonianze di volontari, finalizzati anche a far sperimentare ai ragazzi esperienze concrete, capaci di sviluppare il senso di solidarietà e di appartenenza alla comunità e quindi la dimensione della cittadinanza attiva e consapevole all'interno degli ETS. Alcune proposte possono comunque essere attivate su richiesta da parte delle scuole: CSV Emilia, in base alle esigenze e agli obiettivi della richiesta, progetta con gli insegnati i percorsi più adatti e si cura di coinvolgere gli ETS di rifermento.

DESTINATARI

ODV, APS e altri Enti del Terzo Settore che operano attraverso volontari; scuole e università, studenti, gruppi parrocchiali

MODALITÀ DI ACCESSO

Al servizio si accede su appuntamento, contattando i referenti territoriali di CSV Emilia per definire i percorsi e le tempistiche:

✓ **Piacenza**	Silvia Balordi	tel. 0523 306 120	promozione.piacenza@csvemilia.it
✓ **Parma**	Francesca Bigliardi	tel. 0521 228 330	promozione.parma@csvemilia.it
✓ **Reggio Emilia**	Marina Morini	tel. 0522 791 979	promozione.reggioemilia@csvemilia.it

STANDARD PREVISTI

- Gli operatori hanno un esperienza più che decennale nell'ambito specifico
- Tempi: appuntamento entro 10 giorni dalla data di richiesta
- CSV Emilia inoltre realizza un'azione di follow-up per monitorare l'esperienza di avvicinamento e l'efficacia del servizio

6/A.4 – Percorsi con le Università

MODALITÀ DI EROGAZIONE

CSV Emilia ha siglato un accordo con l'Ateneo di Parma per promuovere i «laboratori di partecipazione sociale» a cui possono accedere tutti gli studenti dell'Ateneo. Ogni laboratorio si struttura in una fase di aula, una fase di esperienza diretta presso le associazioni di volontariato di Piacenza, Parma e Reggio Emilia e una tesina finale con un esame ed il riconoscimento di crediti liberi. È inoltre attivo un accordo per il corso di laurea in Scienze dell'Educazione e Pedagogia dell'Università di Modena e Reggio Emilia, con un percorso all'interno dei tirocini formativi o di attività a libera scelta, a seconda dell'orientamento degli studenti

DESTINATARI

ODV, APS e altri Enti del Terzo Settore che operano attraverso volontari; studenti universitari iscritti all'Ateneo di Parma, studenti del corso di laurea in Scienze dell'Educazione e Pedagogia dell'università di Modena e Reggio Emilia

MODALITÀ DI ACCESSO

Al servizio si accede su appuntamento, contattando i referenti territoriali di CSV Emilia per definire i percorsi e le tempistiche:

✓ **Piacenza**	Silvia Balordi	tel. 0523 306 120	silvia.balordi@csvemilia.it
✓ **Parma**	Francesca Bigliardi	tel. 0521 228 330	francesca.bigliardi@csvemilia.it
✓ **Reggio Emilia**	Marina Morini	tel. 0522 791 979	marina.morini@csvemilia.it

STANDARD PREVISTI

- Gli operatori hanno un esperienza più che decennale nell'ambito specifico
- Tempi: appuntamento entro 10 giorni dalla data di richiesta
- CSV Emilia inoltre realizza un'azione di follow-up per monitorare l'esperienza di avvicinamento e l'efficacia del servizio. Specifiche azioni di monitoraggio e valutazione sono definite negli accordi con le Università

6/A.5 – Esperienze dirette per gli studenti

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Campi di volontariato

Esperienze di volontariato residenziali di 5/7 giorni, che coinvolgono giovani di 14-18 anni, realizzate presso associazioni di volontariato locali che si occupano di varie tematiche, quali ambiente, disabilità integrazione, interculturalità, migrazioni, protezione civile. Durante ogni Campo si alternano momenti dedicati al lavoro pratico, momenti dedicati all'approfondimento del tema trattato dall'organizzazione, momenti di socializzazione e momenti dedicati al confronto e alla elaborazione in itinere dell'esperienza. La partecipazione ai Campi avviene dopo colloqui individuali realizzati con tutti i candidati partecipanti e avendo cura che la composizione dei gruppi sia equilibrata.

LIPS - Laboratori Intensivi di Progettazione Sociale

I Laboratori incrociano la conoscenza del mondo del volontariato (aspetto etico e motivazionale) con la dimensione dello sviluppo di competenze necessarie nel mondo del lavoro. È rivolta a studenti delle scuole secondarie di secondo grado (classi terze), come occasioni di alternanza scuola-lavoro.

Suddivisi in gruppi di lavoro misti, seguiti da facilitatori, gli studenti lavorano all'elaborazione di progetti e/o prodotti concreti. I progetti e i prodotti redatti, vengono portati all'interno dell'ultima giornata di laboratorio nella quale ha luogo l'esito pubblico. L'esito è pensato come occasioni di reale partecipazione dei giovani allo spazio politico, afferente ai temi cruciali del nostro vivere collettivo. Spazio nel quale docenti delle scuole, giovani in Servizio Civile presso le associazioni del territorio, volontari e dirigenti delle ODV ascoltano e prendono sul serio visioni e proposte dei giovani in merito ai temi sociali, con l'idea di restituire fiducia nelle capacità innovative dei giovani.

Gemellaggi classi/organizzazioni

Proposta, rivolta alle classi delle scuole superiori, di gemellarsi con un'associazione di volontariato e di strutturare con lei un percorso di conoscenza e di attività concreta, a sostegno dell'associazione.

SEGUE

6/A.5 – Esperienze dirette per gli studenti

Tirocini

Percorsi di accompagnamento a esperienze di tirocinio all'interno di Enti del Terzo Settore, con le quali si intende offrire agli studenti occasioni per acquisire, affinare e/o esercitare le proprie competenze relazionali e tecniche - differenti a seconda degli indirizzi delle scuole superiori e delle tipologie di associazione individuate - a servizio del volontariato.

DESTINATARI

ODV, APS e altri Enti del Terzo Settore che operano attraverso volontari, giovani fra i 14 e i 18 anni

MODALITÀ DI ACCESSO

Al servizio si accede su appuntamento, contattando i referenti territoriali di CSV Emilia per definire i percorsi e le tempistiche:

✓ **Piacenza**	Silvia Balordi	tel. 0523 306 120	silvia.balordi@csvemilia.it
✓ **Parma**	Francesca Bigliardi	tel. 0521 228 330	francesca.bigliardi@csvemilia.it
✓ **Reggio Emilia**	Marina Morini	tel. 0522 791 979	marina.morini@csvemilia.it

STANDARD PREVISTI

- Tempi: appuntamento entro 10 giorni dalla data di richiesta
- Gli operatori hanno un esperienza più che decennale nell'ambito specifico; svolgono attività di monitoraggio e tutoraggio per gli studenti durante l'esperienza
- CSV Emilia inoltre realizza un'azione di follow-up per monitore l'efficacia del servizio, coinvolgendo ETS, studenti ed insegnati. Altre specifiche azioni di monitoraggio e valutazione sono definite con le scuole coinvolte

6/A.6 – Servizio Civile

Il Servizio Civile rappresenta un'azione concreta di **costruzione di cittadinanza e di cultura della pace e della solidarietà** ed è un'opportunità unica per **far incontrare e avvicinare i giovani** che scelgono di vivere un'esperienza di partecipazione alla vita di comunità **al mondo del volontariato** che a sua volta, grazie a questo incontro, ha la possibilità di migliorarsi, attraverso un meccanismo di arricchimento reciproco.

MODALITÀ DI EROGAZIONE

CSV Emilia è ente titolare di accreditamento all'Albo degli Enti di Servizio Civile Universale e accredita le organizzazioni e le loro sedi in qualità di enti di accoglienza dove concretamente i giovani possono partecipare ai progetti di servizio civile. In un rapporto di stretta collaborazione con gli enti di accoglienza e con i Copresc provinciali, il CSV presenta e gestisce i programmi di intervento e i relativi progetti al Dipartimento per il Servizio Civile Universale e alla Regione Emilia-Romagna e organizza azioni di promozione del servizio civile rivolte in modo mirato alle giovani generazioni.

DESTINATARI

ODV, APS, altri Enti del Terzo Settore, giovani fra i 18 e i 28 anni

MODALITÀ DI ACCESSO

Le organizzazioni interessate a divenire sede di servizio civile devono avviare la procedura di accreditamento tramite CSV Emilia e previo accordo rispetto alle tempistiche e ai requisiti previsti dal Dipartimento del Servizio Civile. Le organizzazioni accreditate possono partecipare alla programmazione e possono disporre di un supporto costante per la gestione dei progetti e dei giovani in servizio. La procedura di accreditamento è gratuita, mentre per l'attività di progettazione, promozione e gestione complessiva dei giovani in servizio civile è previsto per gli Enti un contributo a copertura delle spese di CSV Emilia direttamente dedicato alle attività.

L'entità è sottoposta agli Enti prima dell'avvio della programmazione per accettazione.

SEGUE

6/A.6 – Servizio Civile

In occasione della pubblicazione dei bandi di selezione, i giovani interessati possono rivolgersi ai referenti del CSV per essere orientati sui progetti e presentare le candidature entro i termini di scadenza previsti in ciascun bando.

- **Per accedere al servizio e per informazioni, scrivere a** serviziocivile@csvemilia.it
- **Referenti:** Sandro Coccoi sandro.coccoi@csvemilia.it / Elena Menta elena.menta@csvemilia.it tel. 0521 228 330

STANDARD PREVISTI

- **Operatori:** CSV Emila in qualità di ente titolare accreditato, dispone di sei figure interne qualificate come responsabili di specifiche funzioni: un coordinatore responsabile, un responsabile della formazione e valorizzazione delle competenze, un responsabile della gestione degli operatori volontari, un responsabile dell'informatica, un responsabile della sicurezza e un responsabile delle attività di controllo, verifica e valutazione del servizio civile universale. Inoltre, a livello operativo, il CSV mette a disposizione il supporto costante di due operatori con esperienza nella progettazione e gestione del servizio civile.

- **Tempi:** l'erogazione delle attività è condizionata alle tempistiche previste dal Dipartimento di Servio Civile per nuovi accreditamenti, programmazioni e bandi di reclutamento.

- **Monitoraggio e valutazione:** CSV Emilia è dotato di un sistema accreditato dal Dipartimento di Servizio Civile. Sono inoltre accreditati sistemi specifici per le attività di formazione, comunicazione e coordinamento, reclutamento e selezione.

6/A.7 – Feste ed eventi di sensibilizzazione

MODALITÀ DI EROGAZIONE

CSV Emilia organizza eventi di sensibilizzazione per promuovere e valorizzare il ruolo degli ETS e del volontariato, aperti alla cittadinanza e attraverso una progettazione il più possibile partecipata da parte delle Associazioni, anche con la collaborazione degli enti pubblici e di altri attori sociali. Per il CSV diventa così possibile avvicinare i cittadini al volontariato e allo stesso tempo sostenere le comunità e le organizzazioni nell'approfondire temi sociali e culturali, con un'attenzione particolare ai temi dell'Agenda ONU 2030. Alcuni esempi:

- **Festa Multiculturale (Parma):** più di 40 eventi fra incontri, spettacoli, concerti, seminari, laboratori, in quattro giornate di Festa e cucina di 20 Paesi diversi.
- **Let's be inclusive! Let's play baskin! (Reggio Emilia):** iniziativa promossa con le associazioni attive nell'ambito del progetto All Inclusive Sport, all'interno del Festival Social Cohesion Days, insieme ad ASD, scuole e università, per sensibilizzare i ragazzi sui temi dell'inclusione.
- **Progetto VIP - Volontari in Prima Linea (Piacenza):** coinvolgimento in "prima linea" di istituzioni e personaggi significativi del territorio, per far conoscere in modo nuovo il mondo del volontariato: gli ospiti dedicano qualche ora di impegno all'interno delle associazioni, nella settimana che precede la Giornata Internazionale del Volontariato, e diffondono alla cittadinanza il valore di questa esperienza.

DESTINATARI

ODV, APS e altri Enti del Terzo Settore che operano attraverso volontari; enti pubblici, cittadini

MODALITÀ DI ACCESSO

Le iniziative sono progettate insieme agli ETS del territorio, attraverso tavoli di confronto in fase di programmazione, che coinvolgono anche enti pubblici, fondazioni e altri attori sociali. Queste azioni sono realizzate in sinergia con l'area comunicazione di CSV Emilia per promuovere un'ampia diffusione delle proposte. Referenti territoriali:

✓ **Piacenza**	Raffaella Fontanesi	tel. 0523 306 120	raffaella.fontanesi@csvemilia.it
✓ **Parma**	Rosanna Pippa	tel. 0521 228 330	rosanna.pippa@csvemilia.it
✓ **Reggio Emilia**	Cristina Ferrarini	tel. 0522 791 979	cristina.ferrarini@csvemilia.it

STANDARD PREVISTI

- Tempi: le iniziative vengono promosse attraverso i canali di CSV Emilia e con la collaborazione dei media locali almeno 20 giorni prima dell'evento
- Gli operatori dedicati al servizio hanno una competenza più che decennale dell'organizzazione eventi
- CSV Emilia realizza focus group di valutazione con gli ETS e gli altri partener coinvolti nelle iniziative, monitorando indicatori specifici a seconda dell'evento (n. partecipanti, n. ed eterogeneità degli ETS coinvolti, grado di coinvolgimento/partecipazione, copertura sui media, ecc)

6/A.8 – Attività di community Team Building®

MODALITÀ DI EROGAZIONE

L'attività prevede la valorizzazione delle competenze del volontariato, nonché la creazione di relazioni continuative, attraverso l'offerta alle imprese di esperienze formative di gruppo, capaci di unire agli scopi tradizionali del team building uno scopo sociale e solidale.

Si tratta momenti capaci di favorire la comunicazione, costruire o rinforzare il lavoro di squadra, facilitare le relazioni nel gruppo, stimolare la creatività e stabilire un clima di fiducia e di collaborazione tra i componenti di un team, sia tra i dipendenti di un'azienda che tra i volontari dell'associazione stessa.

DESTINATARI

ODV, APS e altri Enti del Terzo Settore che operano attraverso volontari; imprese e mondo profit

Sono carico dell'Impresa i costi di produzione dell'attività

MODALITÀ DI ACCESSO

Contatto diretto, sito web e social network professionali. Il servizio è attivato su richiesta, realizzato in co-progettazione e personalizzato.

✓ **Piacenza**	Lidia Frazzei	tel. 0523 306 120	lidia.frazzei@csvemilia.it
✓ **Parma**	Clelia Bergonzani	tel. tel. 0521 228 330	clelia.bergonzani@csvemilia.it
✓ **Reggio Emilia**	Cecile Derny	tel. 0522 791 979	cecile.derny@csvemilia.it

STANDARD PREVISTI

- Tempi: primo contatto entro 2 giorni, risposta alle richieste entro 7 giorni lavorativi
- Operatori con almeno 5 anni di esperienza nel settore specifico
- Survey di gradimento / appuntamento dedicato ex-post

6/A.9 – Programmi di Volontariato d'Impresa

MODALITÀ DI EROGAZIONE

L'attività è volta a far conoscere l'attività dell'associazionismo locale e a promuovere il volontariato, proponendo giornate di volontariato durante l'orario di lavoro a supporto di progetti di utilità sociale presso le organizzazioni del territorio.

DESTINATARI

ODV, APS e altri Enti del Terzo Settore che operano attraverso volontari; imprese e mondo profit

Sono carico dell'Impresa i costi di produzione dell'attività

MODALITÀ DI ACCESSO

Contatto diretto, sito web e social network professionali. Il servizio è attivato su richiesta, realizzato in co-progettazione e personalizzato.

✓ **Piacenza**	Lidia Frazzei	tel. 0523 306 120	lidia.frazzei@csvemilia.it
✓ **Parma**	Clelia Bergonzani	tel. 0521 228 330	clelia.bergonzani@csvemilia.it
✓ **Reggio Emilia**	Cecile Derny	tel. 0522 791 979	cecile.derny@csvemilia.it

STANDARD PREVISTI

- Tempi: primo contatto entro 2 giorni, risposta alle richieste entro 7 giorni lavorativi
- Operatori con almeno 5 anni di esperienza nel settore specifico
- Survey di gradimento / appuntamento dedicato ex-post

I SERVIZI E LE ATTIVITÀ

6/B. ANIMAZIONE TERRITORIALE

6/B.1 – Tavoli permanenti di confronto fra gli ETS

MODALITÀ DI EROGAZIONE

CSV Emilia attiva incontri permanenti di confronto con le Associazioni, suddivise per aree affini di intervento (ambiente, sanità, cultura…) per confrontarsi sui temi del loro agire, favorire la collaborazione tra di esse, dare loro modo di operare con uno sguardo d'insieme, aiutare le associazioni in difficoltà a confrontarsi con altre realtà, individuare oggetti di lavoro comuni da cui possano scaturire eventuali nuove progettualità.

DESTINATARI

ODV, APS e altri Enti del Terzo Settore che operano attraverso volontari; ai tavoli sono invitati a seconda dell'opportunità altri attori del territorio (istituzioni, coop sociali, ecc.)

MODALITÀ DI ACCESSO

CSV Emilia periodicamente invita le associazioni censite ai tavoli (in presenza o online); la conferma di partecipazione è data al referente territoriale dell'area.

✓ **Piacenza**	Elena Menta	tel. 0523 306 120	progettazione.piacenza@csvemilia.it
✓ **Parma**	Enrica Ferrari	tel. 0521 228 330	progettazione.parma@csvemilia.it
✓ **Reggio Emilia**	Federica Severini	tel. 0522 791 979	progettazione.reggioemilia@csvemilia.it

STANDARD PREVISTI

- Operatori con almeno 5 anni di esperienza nel settore specifico
- Verbalizzazione degli incontri
- Documentazione a sostegno dell'attività di confronto
- Attivazione di dinamiche partecipate

6/B.2 – Sostegno e sviluppo di reti e coordinamenti già esistenti

MODALITÀ DI EROGAZIONE

CSV Emilia supporta, rafforza e mette in rete le azioni di valore già avviate da reti multiattore, per sviluppare collaborazioni che promuovano la cultura del volontariato sul territorio e ne affrontino i principali bisogni. La valorizzazione dei sistemi di collaborazioni già presenti, attraverso un supporto anche operativo di CSV Emilia, è volta ad allargare le reti, a favorire una maggior partecipazione, ma anche a strutturare servizi specifici per l'esigenza della rete stessa, e si pone l'obiettivo di coinvolgere tutte le realtà territoriali coerenti con il tema affrontato.

DESTINATARI

ODV, APS e altri Enti del Terzo Settore che operano attraverso volontari; cittadini, enti pubblici, pubbliche amministrazioni, scuole e università, reti di rappresentanza, soggetti profit, coop sociali

MODALITÀ DI ACCESSO

Contatto diretto con il responsabile del servizio o con il referente territoriale; periodici momenti di incontro della rete.

✓ **Piacenza**	Elena Menta	tel. 0523 306 120	progettazione.piacenza@csvemilia.it
✓ **Parma**	Enrica Ferrari	tel. 0521 228 330	progettazione.parma@csvemilia.it
✓ **Reggio Emilia**	Federica Severini	tel. 0522 791 979	progettazione.reggioemilia@csvemilia.it

STANDARD PREVISTI

- Operatori con almeno 5 anni di esperienza nel settore specifico
- Costante invito alla partecipazione rivolto a tutte le realtà che si occupano del problema affrontato
- Produzione di report e documentazione a supporto
- Focus group di follow-up

6/B. ANIMAZIONE TERRITORIALE

6/B.3 – Sostegno e sviluppo di reti e coordinamenti innovativi

MODALITÀ DI EROGAZIONE

CSV Emilia fa da incubatore per progetti innovativi su temi emergenti proposti da reti di associazioni, enti, istituzioni, aziende e cittadini, legati da tematiche o da ambiti territoriali comuni. L'attività è quella dell'attivazione di tavoli per la connessione e costruzione di collaborazioni tra soggetti diversi, in modo da favorire l'apprendimento collettivo, lo sviluppo di consapevolezza nell'agire sociale: in sintesi, il lavoro di Comunità. Le modalità sono variabili a seconda della specifica rete, tavolo o coordinamento. L'obiettivo è coinvolgere tutte le realtà coerenti con il tema affrontato.

DESTINATARI

ODV, APS e altri Enti del Terzo Settore che operano attraverso volontari; pubbliche amministrazioni, scuole e università, reti di rappresentanza, soggetti profit, cittadini

MODALITÀ DI ACCESSO

Contatto diretto con il responsabile del servizio o con il referente territoriale; periodici momenti di incontro della rete.

✓ **Piacenza**	Elena Menta	tel. 0523 306 120	progettazione.piacenza@csvemilia.it
✓ **Parma**	Enrica Ferrari	tel. 0521 228 330	progettazione.parma@csvemilia.it
✓ **Reggio Emilia**	Federica Severini	tel. 0522 791 979	progettazione.reggioemilia@csvemilia.it

STANDARD PREVISTI

- Operatori con almeno 5 anni di esperienza nel settore specifico
- Risposta alle proposte entro 7 giorni lavorativi oppure proposta di un appuntamento con uno degli operatori
- Inviti a partecipare, rivolti a tutte le realtà che si occupano del problema affrontato
- Produzione di report e documentazione a supporto
- Focus group di follow-up

6/B.4 – Sostegno agli ETS nella coprogettazione con enti pubblici

MODALITÀ DI EROGAZIONE

CSV Emilia sostiene gli Enti del Terzo Settore nell'attività di coprogettazione con gli enti pubblici, favorendo il coinvolgimento delle associazioni, facilitando l'attivazione di collaborazioni e sinergie e l'integrazione e la coerenza delle attività del volontariato con gli obiettivi della programmazione territoriale. Svolge azioni di supporto alle partnership interassociative per la realizzazione di progetti a valere su specifici bandi regionali

DESTINATARI

ODV, APS, altri Enti del Terzo Settore; enti pubblici e locali (partner)

MODALITÀ DI ACCESSO

Contatto diretto con il referente territoriale; partecipazione stabile dell'operatore ai tavoli di concertazione pubblico/terzo settore.

✓ **Piacenza**	Elena Menta	tel. 0523 306 120	progettazione.piacenza@csvemilia.it
✓ **Parma**	Enrica Ferrari	tel. 0521 228 330	progettazione.parma@csvemilia.it
✓ **Reggio Emilia**	Federica Severini	tel. 0522 791 979	progettazione.reggioemilia@csvemilia.it

STANDARD PREVISTI

- Operatori con almeno 5 anni di esperienza nel settore specifico
- Sostegno alla progettazione, monitoraggio e rendicontazione di almeno venti progetti annuali di rete
- Partecipazione ad almeno 10 incontri di coprogettazione tra terzo settore ed istituzioni

6/B.5 – Welfare di prossimità

MODALITÀ DI EROGAZIONE

CSV Emilia accompagna le associazioni in un percorso di collaborazione con il maggior numero possibile di soggetti del territorio, volto a creare reti di prossimità che propongano e mettano in atto progettualità innovative nell'ambito del welfare di Comunità. L'idea progettuale è quella di sostenere le associazioni nel connettersi tra loro e coordinarsi con le risorse del territorio per proporre servizi leggeri di comunità (orientamento, accompagnamento, supporto alla domiciliarità, sostegno materiale) ed essere in relazione con i "segnalatori di bisogni" formali ed informali del territorio.

DESTINATARI

ODV, APS e altri Enti del Terzo Settore che operano attraverso volontari. (Partner) enti pubblici, Ausl e aziende ospedaliere, consorzi, organizzazioni sindacali, enti profit, cittadini

MODALITÀ DI ACCESSO

Contatto diretto con il referente territoriale. CSV Emilia cura in particolare la promozione della progettualità, in modo da garantire l'accesso al maggior numero di soggetti possibili.

✓ **Piacenza**	Elena Menta	tel. 0523 306 120	progettazione.piacenza@csvemilia.it
✓ **Parma**	Enrica Ferrari	tel. 0521 228 330	progettazione.parma@csvemilia.it
✓ **Reggio Emilia**	Federica Severini	tel. 0522 791 979	progettazione.reggioemilia@csvemilia.it

STANDARD PREVISTI

- Operatori con almeno 5 anni di esperienza nel settore specifico
- Chiarezza e condivisone degli obiettivi
- Attenzione alle caratteristiche dei contesti
- Verifica del raggiungimento degli obiettivi
- Attivazione di dinamiche partecipate

6/B.6 – Giustizia di comunità

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Gli Enti del Terzo Settore sono protagonisti, accanto agli Uffici Distrettuali di Esecuzione Penale Esterna – UDEPE, nel sostenere una idea di giustizia che propone non solo l'aspetto afflittivo ma anche quello di riparazione, di ricucitura attraverso azioni di volontariato rivolte alla comunità di appartenenza. Il CSV Emilia, promuove, coordina e sostiene queste attività offrendo informazioni, formazione e consulenza agli ETS accoglienti, supportandoli nella costruzione e gestione di percorsi studiati e predisposti per le singole persone condannate o ammesse al nuovo istituto della "messa alla prova".

DESTINATARI

ODV, APS, APS e altri Enti del Terzo Settore che operano attraverso volontari. (Partner) Ufficio Distrettuale Esecuzione Penale Esterna, enti locali, tribunali

MODALITÀ DI ACCESSO

Contatto diretto con l'operatore territoriale, per definire i percorsi di accoglienza e le relative procedure:

✓ **Piacenza**	Lidia Frazzei	tel. 0523 306 120	lidia.frazzei@csvemilia.it
✓ **Parma**	Roberta Colombini	tel. 0521 228 330	roberta.colombini@csvemilia.it
✓ **Reggio Emilia**	Cecilia Pignagnoli	tel. 0522 791 979	cecilia.pignagnoli@csvemilia.it

STANDARD PREVISTI

- Operatori con almeno 5 anni di esperienza nel settore specifico
- Tempi: l'erogazione delle attività è condizionata alle tempistiche previste dal Tribunale e dall'UDEPE
- Monitoraggio attraverso Tavoli periodici di confronto fra i referenti di CSV Emilia, la rete degli ETS coinvolti e le assistenti sociali dell'UDEPE

6/B.7 – Proposte di inserimento di attività e iniziative nei piani di welfare aziendale

MODALITÀ DI EROGAZIONE

CSV Emilia favorisce l'incontro e la collaborazione tra profit e non profit promuovendo partnership con l'intento di sviluppare progetti per la produzione di Valore Sociale Condiviso. L'attività valorizza le organizzazioni di volontariato come uno dei partner ideali delle imprese per la costruzione dell'offerta dei piani di welfare aziendale.

Il servizio è realizzato in co-progettazione e si pone come punto di raccordo tra disponibilità/potenzialità degli ETS e domanda delle imprese.

DESTINATARI

ODV, APS e altri Enti del Terzo Settore che operano attraverso volontari; imprese e mondo profit (partner)

MODALITÀ DI ACCESSO

Contatto diretto con l'operatore territoriale:

✓ **Piacenza**	Lidia Frazzei	tel. 0523 306 120	lidia.frazzei@csvemilia.it
✓ **Parma**	Clelia Bergonzani	tel. 0521 228 330	clelia.bergonzani@csvemilia.it
✓ **Reggio Emilia**	Cecile Derny	tel. 0522 791 979	cecile.derny@csvemilia.it

STANDARD PREVISTI

- Tempi: primo contatto entro 2 giorni, risposta alle richieste o appuntamento entro 7 giorni
- Operatori con almeno 5 anni di esperienza nel settore specifico
- Survey di gradimento annuali

ALTRE OPPORTUNITÀ PER LE ASSOCIAZIONI

GRAZIE ALL'ADESIONE DI CSV EMILIA A CSVNET

CSV Emilia
CENTRO SERVIZI PER IL VOLONTARIATO
Piacenza • Parma • Reggio

ALTRE OPPORTUNITÀ
PER LE ASSOCIAZIONI

Grazie all'adesione di CSV Emilia a CSVnet, le associazioni possono usufruire di opportunità aggiuntive:

- **Polizza unica del volontariato**. Polizza pensata appositamente per il volontariato, per rispondere alle disposizioni di legge a condizioni privilegiate, in convenzione con l'Agenzia Cattolica Cavarretta Assicurazioni Srl.
- **Techsoup: fornitura software**. Possibilità di accedere a condizioni di particolare vantaggio ad oltre 200 prodotti hardware e software donati dalle maggiori aziende nazionali e multinazionali.
- **Ferrovie dello Stato "Volontariato in stazione"**. Accordo con Ferrovie dello Stato e Rete Ferroviaria Italiana finalizzato all'assegnazione ad Enti del Terzo Settore delle stazioni impresenziate presenti sul territorio nazionale.
- **Rete degli avvocati pro bono**. Consulenza gratuita degli studi legali aderenti alla rete degli avvocati Pro Bono Italia su tematiche specialistiche.
- **SIAE**. Tariffe agevolate sugli oneri dei diritti d'autore per manifestazioni e spettacoli, diffusione di musica di sottofondo nell'area della manifestazione, intrattenimenti offerti nel corso di gite turistiche o culturali.
- **Convenzione con l'Ordine dei commercialisti**. Il Consiglio nazionale dei dottori commercialisti e degli esperti contabili e CSVnet promuovono, a livello nazionale e locale iniziative sulla Riforma del Terzo Settore.

Per maggiori informazioni:

✓ **Piacenza**	Silvia Balordi	tel. 0523 306 120	segreteria.piacenza@csvemilia.it
✓ **Parma**	Rossana Belletti	tel. 0521 228 330	segreteria.parma@csvemilia.it
✓ **Reggio Emilia**	Elisa Orsini	tel. 0522 791 979	segreteria.reggioemilia@csvemilia

RILEVAZIONE E CONTROLLO DELLA QUALITÀ

CSV Emilia

CENTRO SERVIZI PER **IL VOLONTARIATO**

Piacenza • Parma • Reggio

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".

CSV Emilia organizza e progetta i propri servizi attraverso i principi e le modalità previste dall'art. 63 comma 3 del D.Lgs. 117/2017.

La qualità dei servizi viene rilevata attraverso dispositivi differenti in base al servizio (questionari, colloqui individuali, equipe, gruppi di lavoro, report, raccolta di dati, indagini statistiche) e gli esiti di tali rilevazioni vengono trattati all'interno delle equipe di area e negli incontri periodici del consiglio direttivo.

L'obiettivo di queste rilevazioni è riprogettare al meglio i servizi, affinché rispondano in modo efficace ai bisogni in continua evoluzione dei volontari e delle loro organizzazioni.

Il controllo della qualità

Nel corso di tutte le attività, CSV Emilia attiva meccanismi per la raccolta di riscontri da parte degli utenti dei servizi e dei partner dei progetti, sia quantitativi che qualitativi.

Per CSV Emilia è importante conoscere l'opinione delle persone e delle organizzazioni che accedono ai servizi, in merito alle attività e alle prestazioni a cui hanno partecipato: per questo ha realizzato un questionario (disponibile sul sito internet) con alcune semplici domande, che possono aiutare il centro a migliorare la qualità dei propri servizi e diventare sempre più efficace nel sostenere e qualificare il volontariato .

Le informazioni raccolte nelle fasi di monitoraggio e verifica, vengono valutate in conformità con gli obiettivi annuali e rese disponibili nel Bilancio sociale.

CSV Emilia crede nell'importanza del lavoro con gli altri soggetti del territorio, che diventano interlocutori fondamentali per produrre riflessioni sull'efficacia della propria azione e in un processo continuo di riprogettazione delle attività.

Negato servizio

CSV Emilia si riserva di non erogare specifici servizi nel caso reputi che l'organizzazione, o comunque il soggetto richiedente, abbia attività o comportamenti contrastanti con le proprie finalità statutarie e/o con le leggi vigenti.

L'utente dei servizi che assuma comportamenti non rispettosi di CSV Emilia o dei suoi operatori può essere allontanato e/o non ricevere il servizio richiesto.

Reclami

Sul sito www.csvemilia.it nella pagina dei contatti è disponibile il modulo per inviare a CSV Emilia reclami o suggerimenti.

CANALI DI ACCESSO E ORGANIGRAMMA

CSV Emilia

CENTRO SERVIZI PER **IL VOLONTARIATO**

Piacenza • Parma • Reggio

CANALI DI ACCESSO
CSV EMILIA

www.csvemilia.it

Il sito internet di CSV Emilia rappresenta un primo canale di accesso ai servizi, dove gli utenti possono trovare informazioni utili per orientarsi, ma anche appositi form e contatti diretti per richiedere informazioni e accedere alle attività istituzionali.

Social network

CSV Emilia è presente sulle principali piattaforme social (Facebook, Instagram, Twitter, Youtube).

Contatto diretto

E-mail info@csvemilia.it csvemilia@pec.it

Sede legale: **PARMA** Via Bandini 6 – 43123 0521 228 330

Ulteriori sedi operative:

PIACENZA Via Capra 14/C – 29121 0523 306 120

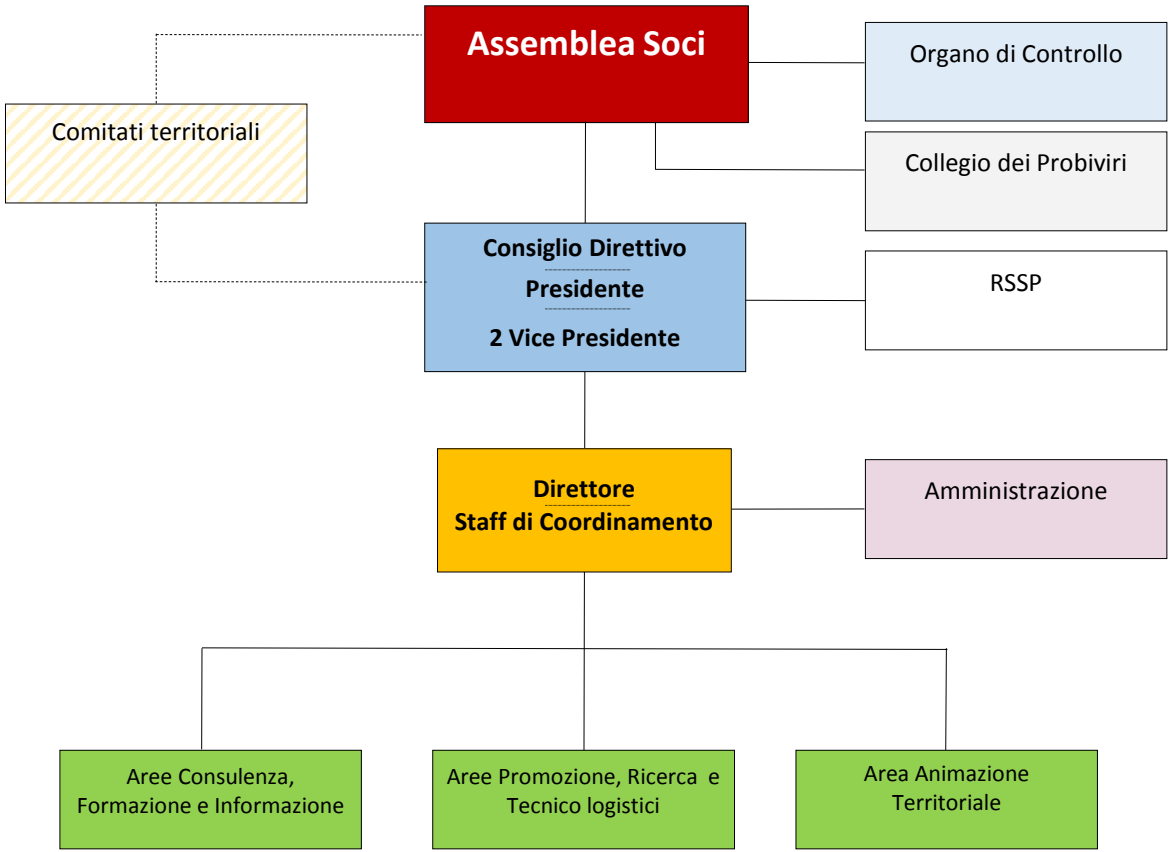
REGGIO EMILIA V.le Trento e Trieste, 11 - 42124 0522 791 979

ACCESSO AI SERVIZI

Per accedere ai servizi di CSV Emilia è necessario prendere contatto con lo staff del Centro, così come indicato nelle schede di presentazione dei servizi.

Sul sito di CSV Emilia è disponibile la regolamentazione dell'accesso ai servizi (art. 10 Regolamento di CSV Emilia).

ORGANIGRAMMA
CSV EMILIA



Presidente
Elena Dondi

Vice Presidente
Laura Bocciarelli, Umberto Bedogni

Consiglieri:
Giovanni Cavazzoni, Benedetto D'Accardi, Mario Dallasta, Maurizio De Vitis, Maria Valentina Fermi, Roberto Pasini, Provini Andrea, Salsi Laura, Zuccone Franco

Organo di Controllo
Valerio Fantini (pres.), Angela Opizzi, Massimo Trasatti

Direttore
Arnaldo Conforti

Resp. Aree Consulenza, Formazione e Informazione
Claudia Favara

Resp. Aree Promozione, Ricerca e Tecnico logistici
Raffaella Fontanesi

Resp. Area Animazione Territoriale
Federica Severini

Amministrazione
Rossana Belletti

***Staff Coordinamento**: Direttore e responsabili di Area*

CSV Emilia

CENTRO SERVIZI PER
IL VOLONTARIATO

Piacenza • Parma • Reggio