

# CARTA DEI SERVIZI

2022



▪ <b>Premessa: la carta dei servizi</b>	<b>03</b>
▪ <b>Chi siamo</b>	<b>04</b>
▪ <b>I destinatari</b>	<b>12</b>
▪ <b>Erogazione dei servizi: principi, modalità e standard di qualità</b>	<b>14</b>
▪ <b>I servizi e le attività</b>	<b>18</b>
1. Area consulenza, assistenza e accompagnamento	<b>21</b>
2. Area formazione	<b>28</b>
3. Area informazione e comunicazione	<b>31</b>
4. Area ricerca e documentazione	<b>34</b>
5. Area supporto tecnico-logistico	<b>36</b>
6/A. Area promozione e orientamento	<b>37</b>
6/B. Area animazione territoriale	<b>46</b>
▪ <b>Altre opportunità per le associazioni</b>	<b>52</b>
▪ <b>Rilevazione e controllo della qualità</b>	<b>54</b>
▪ <b>Canali di accesso e organigramma</b>	<b>56</b>

# 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](http://www.csvemilia.it).*

*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](http://www.csvemilia.it) e distribuita in forma stampata nelle sue sedi di Piacenza, Parma e Reggio Emilia.*



# CHI SIAMO

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

## 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:** accreditato a decorrere dal 15 aprile 2021

CSV per l'ambito territoriale delle province di Parma, Piacenza, Reggio Emilia,  
ai sensi dell'art. 101, c. 6 del Codice del Terzo settore e iscritto nell'[Elenco nazionale dei CSV](#) al numero 10

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

**Ulteriori sedi operative:**

**PIACENZA** Via Primo Maggio 62 – 29121 ☎ 0523 306120

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

**Sito web:** [www.csvemilia.it](http://www.csvemilia.it) [info@csvemilia.it](mailto:info@csvemilia.it) [csvemilia@pec.it](mailto: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, che agivano dal 1997**. 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 338 associazioni** (dato aggiornato al 31/12/2021).

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 CSVnetER**

# 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

## ORIENTAMENTI STRATEGICI GENERALI

- A** **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
- B** Sostenere la capacità del volontariato di **ridefinirsi** a fronte di un **bisogno in continua evoluzione**, mantenendo uno stretto **legame di prossimità con il territorio**
- C** **Potenziare la reputazione degli ETS**, rafforzando la pratica e la capacità di misurare e comunicare **l'impatto sociale del proprio agire** (trasparenza)
- D** 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, **sviluppano progetti innovativi**
- E** **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 STRATEGICI DEL 2022

- 1 Promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva in particolare tra i giovani, nelle scuole nelle università
- 2 Aumentare il numero dei cittadini disponibili a svolgere attività di volontariato, facilitandone l' incontro con gli Enti del Terzo settore, avvalendosi anche della collaborazione con gli enti di natura pubblica e privata motivati a promuovere impegno e partecipazione
- 3 Qualificare e sostenere il volontariato mettendo in connessione tra loro i soggetti del territorio (ETS, Enti Pubblici, Imprese, scuole e università ...) per essere costruttori di welfare di comunità
- 4 Fornire informazioni e incrementare le competenze e le tutele dei volontari negli ambiti giuridico, fiscale, assicurativo, del lavoro, progettuale, gestionale, organizzativo, della rendicontazione economico-sociale, della ricerca fondi, nonché strumenti per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari medesimi
- 5 Comunicare e valorizzare i principi del volontariato e l'impatto sociale dell'azione volontaria nella comunità
- 6 Aumentare la consapevolezza dei volontari dell'ETS rispetto al proprio modello organizzativo (processi , relazione , gestione volontari) favorendo , se opportuno, percorsi di rivisitazione

SEGUE 

# CHI SIAMO

## OBIETTIVI STRATEGICI DEL 2022



- 7 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
- 8 Incrementare tempestivamente la qualità e la quantità di informazioni utili agli ETS
- 9 Supportare la promozione dell'agire volontario e delle sue iniziative singole o in rete favorendo occasioni di riflessione sui temi del volontariato e sui suoi valori fondanti, stimolando nei media l'attenzione sulle tematiche sviluppate dagli ETS
- 10 Accreditare il volontariato come interlocutore autorevole e competente
- 11 Facilitare e promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti e attrezzature
- 12 Accrescere negli ETS la cultura e la pratica della VIS
- 13 Facilitare gli ETS nel passaggio all'utilizzo dei sistemi digitali

# 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.

## 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, 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. 21
- sul sito [www.csvemilia.it](http://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 aperture 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.

### 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.

### 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.

### 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.

#### 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

#### 2.1 Seminari e percorsi formativi

#### 2.2 Percorsi formativi specifici

#### 2.3 Percorsi per favorire la partecipazione attiva dei cittadini

#### 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

#### 4.1 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.

### 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/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. CSVE Emilia inoltre può fare da incubatore per progettualità proposte da reti tematiche o territoriali

### 5.1 Prestito di sale e attrezzature

- 6/A. 1 **Promozione e orientamento al volontariato**
- 6/A. 2 **Giovani e volontariato**
- 6/A. 3 **Percorsi con le Università**
- 6/A. 4 **Scuola e volontariato**
- 6/A. 5 **Servizio Civile**
- 6/A. 6 **Feste ed eventi di sensibilizzazione**
- 6/A. 7 **Attività di Community Team Building e Programmi di Volontariato d'Impresa**
- 6/A. 8 **Accompagnamento alla cittadinanza responsabile**

- 6/B. 0 **Tavoli permanenti di confronto tra ETS**
- 6/B. 1 **Sostegno agli ETS nella coprogettazione con enti pubblici e progetti innovativi**
- 6/B. 2 **Sostegno e sviluppo di reti e coordinamenti esistenti**
- 6/B. 3 **Sostegno alla progettazione regionale**
- 6/B. 4 **Sostegno alla progettazione per il contrasto alla povertà educativa**
- 6/B. 5 **Matching ETS/Imprese**

## 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:

- |   |                      |                    |                   |  |
|---|----------------------|--------------------|-------------------|--|
| ✓ | <b>Piacenza</b>      | Andrea Pelizzari   | tel. 0523 306 120 | <a href="mailto:consulenza.piacenza@csvemilia.it">consulenza.piacenza@csvemilia.it</a>         |
| ✓ | <b>Parma</b>         | Rossana Belletti   | tel. 0521 228 330 | <a href="mailto:consulenza.parma@csvemilia.it">consulenza.parma@csvemilia.it</a>               |
| ✓ | <b>Reggio Emilia</b> | Cecilia Pignagnoli | tel. 0522 791 979 | <a href="mailto:consulenza.reggioemilia@csvemilia.it">consulenza.reggioemilia@csvemilia.it</a> |

#### 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

### 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 al Registro Unico del Terzo Settore, 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. Alcuni temi specifici vengono proposti anche attraverso seminari, in collaborazione con l'area formazione. Vengono inoltre inviate circolari per informare le associazioni di novità legislative o particolari scadenze (mail dedicate e notizie in newsletter).

#### 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:

✓	<b>Piacenza</b>	Andrea Pelizzari	tel. 0523 306 120	<a href="mailto:consulenza.piacenza@csvemilia.it">consulenza.piacenza@csvemilia.it</a>
✓	<b>Parma</b>	Rossana Belletti	tel. 0521 228 330	<a href="mailto:consulenza.parma@csvemilia.it">consulenza.parma@csvemilia.it</a>
✓	<b>Reggio Emilia</b>	Cecilia Pignagnoli	tel. 0522 791 979	<a href="mailto:consulenza.reggioemilia@csvemilia.it">consulenza.reggioemilia@csvemilia.it</a>

#### 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. AREA CONSULENZA, ASSISTENZA E ACCOMPAGNAMENTO

### 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](mailto:progettazione.piacenza@csvemilia.it)
- ✓ **Parma** Enrica Ferrari tel. 0521 228 330 [progettazione.parma@csvemilia.it](mailto:progettazione.parma@csvemilia.it)
- ✓ **Reggio Emilia** Silvia Bertolotti tel. 0522 791 979 [progettazione.reggioemilia@csvemilia.it](mailto: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:

- |                        |                |                   |  |
|------------------------|----------------|-------------------|--|
| ✓ <b>Piacenza</b>      | Silvia Balordi | tel. 0523 306 120 | <a href="mailto:silvia.balordi@csvemilia.it">silvia.balordi@csvemilia.it</a> |
| ✓ <b>Parma</b>         | Monica Bussoni | tel. 0521 228 330 | <a href="mailto:monica.bussoni@csvemilia.it">monica.bussoni@csvemilia.it</a> |
| ✓ <b>Reggio Emilia</b> | Claudia Favara | tel. 0522 791 979 | <a href="mailto:claudia.favara@csvemilia.it">claudia.favara@csvemilia.it</a> |

#### 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 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:

- |                        |                     |                   |  |
|------------------------|---------------------|-------------------|--|
| ✓ <b>Piacenza</b>      | Silvia Balordi      | tel. 0523 306 120 | <a href="mailto:promozione.piacenza@csvemilia.it">promozione.piacenza@csvemilia.it</a>         |
| ✓ <b>Parma</b>         | Francesca Bigliardi | tel. 0521 228 330 | <a href="mailto:promozione.parma@csvemilia.it">promozione.parma@csvemilia.it</a>               |
| ✓ <b>Reggio Emilia</b> | Marina Morini       | tel. 0522 791 979 | <a href="mailto:promozione.reggioemilia@csvemilia.it">promozione.reggioemilia@csvemilia.it</a> |

#### 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 possono contattare il referente del servizio territoriale che le indirizzerà al consulente:

✓ <b>Piacenza</b>	Lidia Frazzei	tel. 0523 306 120	<a href="mailto:lidia.frazzei@csvemilia.it">lidia.frazzei@csvemilia.it</a>
✓ <b>Parma</b>	Clelia Bergonzani	tel. 0521 228 330	<a href="mailto:clelia.bergonzani@csvemilia.it">clelia.bergonzani@csvemilia.it</a>
✓ <b>Reggio Emilia</b>	Cécile Derny	tel. 0522 791 979	<a href="mailto:cecile.derny@csvemilia.it">cecile.derny@csvemilia.it</a>

#### 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

### 1.3 – 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](mailto: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

### 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:

✓ <b>Piacenza</b>	Silvia Balordi	tel. 0523 306 120	<a href="mailto:formazione.piacenza@csvemilia.it">formazione.piacenza@csvemilia.it</a>
✓ <b>Parma</b>	Monica Bussoni	tel. 0521 228 330	<a href="mailto:formazione.parma@csvemilia.it">formazione.parma@csvemilia.it</a>
✓ <b>Reggio Emilia</b>	Claudia Favara	tel. 0522 791 979	<a href="mailto:formazione.reggioemilia@csvemilia.it">formazione.reggioemilia@csvemilia.it</a>

#### 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 alla pagina <https://www.csvemilia.it/cosa-facciamo/con-le-associazioni/formazione>. Corsi e seminari vengono promossi anche 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

### 2.2 – 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](mailto:formazione.piacenza@csvemilia.it)
  - ✓ **Parma** Monica Bussoni tel. 0521 228 330 [formazione.parma@csvemilia.it](mailto:formazione.parma@csvemilia.it)
  - ✓ **Reggio Emilia** Claudia Favara tel. 0522 791 979 [formazione.reggioemilia@csvemilia.it](mailto: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



### 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](http://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](mailto:info@csvemilia.it)

✓ <b>Piacenza</b>	Raffaella Fontanesi	tel. 0523 306 120	<a href="mailto:comunicazione.piacenza@csvemilia.it">comunicazione.piacenza@csvemilia.it</a>
✓ <b>Parma</b>	Francesca Moretti	tel. 0521 228 330	<a href="mailto:comunicazione.parma@csvemilia.it">comunicazione.parma@csvemilia.it</a>
✓ <b>Reggio Emilia</b>	Adriano Arati	tel. 0522 791 979	<a href="mailto:comunicazione.reggioemilia@csvemilia.it">comunicazione.reggioemilia@csvemilia.it</a>

#### 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:

✓ <b>Piacenza</b>	Raffaella Fontanesi	tel. 0523 306 120	<a href="mailto:comunicazione.piacenza@csvemilia.it">comunicazione.piacenza@csvemilia.it</a>
✓ <b>Parma</b>	Francesca Moretti	tel. 0521 228 330	<a href="mailto:comunicazione.parma@csvemilia.it">comunicazione.parma@csvemilia.it</a>
✓ <b>Reggio Emilia</b>	Adriano Arati	tel. 0522 791 979	<a href="mailto:comunicazione.reggioemilia@csvemilia.it">comunicazione.reggioemilia@csvemilia.it</a>

#### 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



### 3.3 – 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](mailto:comunicazione.piacenza@csvemilia.it)
  - ✓ **Parma** Francesca Moretti tel. 0521 228 330 [comunicazione.parma@csvemilia.it](mailto:comunicazione.parma@csvemilia.it)
  - ✓ **Reggio Emilia** Adriano Arati (ufficio stampa) / Cristina Ferrarini (eventi e campagne)  
tel. 0522 791 979 [comunicazione.reggioemilia@csvemilia.it](mailto: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

### 4.1 – Disponibilità alla collaborazione in attività di ricerca

CSV Emilia nel 2022 non prevede di attivare attività di ricerca inerenti esclusivamente al proprio ambito territoriale;

si riserva, d'intesa e con il coinvolgimento di CSVnet (avvalendosi delle risorse ad esso destinate ai sensi dell'articolo 62, comma 7) di **attivarsi eventualmente in corso d'anno per contribuire a riflessioni di respiro nazionale e di collaborare con CSVERnet per rilevazioni o ricerche a livello regionale** (ai sensi dell'art.63, comma e).

CSV Emilia nel 2022 è **pienamente disponibile a collaborare con istituti di ricerca pubblici o privati** che vogliano approfondire le tematiche inerenti al volontariato e alla cultura della solidarietà nelle provincie di Piacenza, Parma e Reggio Emilia.

### 4.2 – Documentazione

#### MODALITÀ DI EROGAZIONE

CSV Emilia, attraverso il sito internet, l'invio in newsletter e la disponibilità presso le sedi territoriali di circa 2.000 volumi e pubblicazioni, diffonde alle Associazioni e ai cittadini documentazione, articoli e studi per approfondire tematiche utili all'agire volontario, stimolando così riflessioni e saperi su tematiche di interesse per gli ETS.

Attraverso la gestione della banca dati, aggiorna le informazioni sulle ODV e le APS utili per supportare le altre aree di attività del CSV e per fornire a volontari, cittadini, istituzioni, imprese, informazioni sempre aggiornate sugli Enti del Terzo Settore che operano attraverso volontari nei territori di Parma Piacenza e Reggio Emilia.

#### 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 accedere alla documentazione

✓ <b>Piacenza</b>	Silvia Balordi	tel. 0523 306 120	<a href="mailto:segreteria.piacenza@csvemilia.it">segreteria.piacenza@csvemilia.it</a>
✓ <b>Parma</b>	Rossana Belletti	tel. 0521 228 330	<a href="mailto:segreteria.parma@csvemilia.it">segreteria.parma@csvemilia.it</a>
✓ <b>Reggio Emilia</b>	Cecilia Pignagnoli	tel. 0522 791 979	<a href="mailto:segreteria.reggioemilia@csvemilia.it">segreteria.reggioemilia@csvemilia.it</a>

#### STANDARD PREVISTI

- Aggiornamento periodico dei materiali a disposizione
- Manutenzione e aggiornamento quotidiano delle banche dati territoriali

### 5.1 – Prestito di sale e attrezzature

#### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il CSV mette a disposizione degli ETS:

- postazioni a ufficio, su prenotazione, con PC, dotate di connessione wi-fi
- dispositivi di sicurezza anti Covid19 donati da aziende
- prestito o utilizzo di breve termine di strumenti tecnici ed attrezzature, quali ad esempio: fotocopiatrice, videoproiettori, pc, gazebo, tavoli, impianto di amplificazione, microfoni

Inoltre, previa compartecipazione delle spese:

- sale e spazi per riunioni o incontri presso le proprie sedi
- stampe in b/n e piccoli lavori di segreteria
- pratiche per l'attivazione di PEC / SPID



#### 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:

- |                        |                    |                   |  |
|------------------------|--------------------|-------------------|--|
| ✓ <b>Piacenza</b>      | Silvia Balordi     | tel. 0523 306 120 | <a href="mailto:segreteria.piacenza@csvemilia.it">segreteria.piacenza@csvemilia.it</a>         |
| ✓ <b>Parma</b>         | Rossana Belletti   | tel. 0521 228 330 | <a href="mailto:segreteria.parma@csvemilia.it">segreteria.parma@csvemilia.it</a>               |
| ✓ <b>Reggio Emilia</b> | Cecilia Pignagnoli | tel. 0522 791 979 | <a href="mailto:segreteria.reggioemilia@csvemilia.it">segreteria.reggioemilia@csvemilia.it</a> |

#### 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.

### 6/A .1 – Promozione e 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.

Una particolare attenzione viene dedicata a rafforzare le motivazioni dei cittadini che si sono impegnati in singole iniziative (es. emergenza) affinché possano coinvolgersi in modo continuativo negli ETS.

Si realizzano **campagne di sensibilizzazione** per promuovere volontariato "di competenza", per intercettare la disponibilità di cittadini con competenze specifiche spendibili a supporto degli ETS.

#### 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:

✓ <b>Piacenza</b>	Silvia Balordi	tel. 0523 306 120	<a href="mailto:orientamento.piacenza@csvemilia.it">orientamento.piacenza@csvemilia.it</a>
✓ <b>Parma</b>	Marina Morini	tel. 0521 228 330	<a href="mailto:orientamento.parma@csvemilia.it">orientamento.parma@csvemilia.it</a>
✓ <b>Reggio Emilia</b>	Marina Morini	tel. 0522 791 979	<a href="mailto:orientamento.reggioemilia@csvemilia.it">orientamento.reggioemilia@csvemilia.it</a>

#### STANDARD PREVISTI

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

### 6/A .2 – Giovani e volontariato

#### MODALITÀ DI EROGAZIONE

#### *Azioni di coinvolgimento dei giovani basate sull'esperienza:*

**Campi di volontariato.** Rivolti a piccoli gruppi (da 6 a 15 giovani), essi si configurano come occasione per combinare l'aspetto della solidarietà e quello della convivenza. La solidarietà in quanto si ha la possibilità di partecipare concretamente ad azioni di produzione di cambiamento per il bene comune. La convivenza perché il campo è un'ottima occasione per condividere momenti di vita con persone differenti: la condivisione della semplice quotidianità porta inevitabilmente ad un confronto che crea apertura e curiosità verso l'altro, motivazione all'impegno, scambio di conoscenze e riflessione su di sé. A seconda delle normative anti-Covid in vigore, i Campi si svolgeranno in modalità diurna, semi-diurna o residenziale. Nel caso si riesca ad attivare la modalità residenziale saranno incentivate le iscrizioni ai campi dei territori diversi da quello di appartenenza.

#### *Azioni di coinvolgimento dei giovani basate sulla sensibilizzazione:*

**Incontri e seminari.** Si attiveranno a partire da presentazioni di esperienze a cura di ETS e testimonianze di giovani volontari per innescare processi di dialogo e confronto con i giovani.

**Youngercard.** In convenzione con il Comune di Piacenza, il CSV promuove la YoungERCard, carta ideata dalla Regione Emilia-Romagna per i giovani di età compresa tra i 14 e i 29 anni per proporre progetti di volontariato organizzati in collaborazione con ETS, enti locali, università, scuole.

### 6/A .3 – 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:

✓ <b>Piacenza</b>	Silvia Balordi	tel. 0523 306 120	<a href="mailto:silvia.balordi@csvemilia.it">silvia.balordi@csvemilia.it</a>
✓ <b>Parma</b>	Francesca Bigliardi	tel. 0521 228 330	<a href="mailto:francesca.bigliardi@csvemilia.it">francesca.bigliardi@csvemilia.it</a>
✓ <b>Reggio Emilia</b>	Marina Morini	tel. 0522 791 979	<a href="mailto:marina.morini@csvemilia.it">marina.morini@csvemilia.it</a>

#### 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 .4 – Scuola e volontariato

#### MODALITÀ DI EROGAZIONE

*Occasioni di incontro fra il mondo del Volontariato e la Scuola nell'ottica di avvicinare i giovani al volontariato, all'impegno sociale e alla cittadinanza e per favorire negli ETS l'acquisizione di strumenti utili a migliorare la comunicazione con i giovani e con le scuole.*

#### **Percorso di cittadinanza globale *Sogni e parole di pace* – in collaborazione con Comune di Parma**

Le Associazioni incontrano le classi per discutere di pace attraverso riflessioni su cooperazione, interculturalità, consumo critico e diritto al cibo.

#### **Laboratori, visite e incontri**

Occasioni di incontro sul tema della solidarietà e del volontariato fra classi e organizzazioni di volontariato in modalità on-line e/o in presenza all'interno delle scuole e/o all'esterno (presso associazioni e luoghi del territorio) ove sperimentare attività di volontariato agite insieme.

#### **Gemellaggi fra classi di scuola secondaria di secondo grado e associazioni**

percorso condiviso di attività di volontariato. Le classi potranno scegliere di gemellarsi con un'associazione di volontariato e strutturare insieme un percorso di conoscenza e di attività concreta a sostegno del bene comune. L'attività assume valore di PCTO, se richiesta dalla scuola.

#### **Tirocini sociali - accompagnamento ad esperienze di tirocinio all'interno di ETS del territorio**

occasioni per acquisire, affinare e/o esercitare le proprie competenze di cittadinanza e tecniche - differenti a seconda degli indirizzi delle scuole e delle tipologie di associazione individuate - a servizio del volontariato. L'attività assume valore di PCTO, se richiesta dalla scuola.

#### **Percorsi contro l'abbandono scolastico – in collaborazione con Comune di Parma**

Per gli studenti che non sentono la scuola come luogo di apprendimento, percorsi ad hoc dentro il volontariato accompagnati da mentori per sperimentare competenze nuove, per recuperare la propria autostima e la motivazione allo studio. Ed eventualmente per orientare nuovamente le scelte. Tutto nell'ambito di un patto fra scuola, servizi e CSV.



### 6/A .5 – Servizio Civile

#### MODALITÀ DI EROGAZIONE

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.

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.



### 6/A .5 – 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](mailto:serviziocivile@csvemilia.it)**
- **Referenti:** Elena Menta e Rosanna Pippa

#### STANDARD PREVISTI

- **Operatori:** CSV Emilia 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 Servizio 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 .6 – 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:

- **Grazie 1000:** CSV Emilia co- progetta con l'ente locale un evento annuale di ringraziamento dei volontari attraverso il loro diretto coinvolgimento. L'evento ha il duplice obiettivo di attivare i neo volontari e le associazioni per confrontarsi e conoscersi.
- **Settimana del dono:** CSV Emilia rinnova la collaborazione con la sede piacentina dell'Università Cattolica nell'organizzazione della settimana del dono (in concomitanza del 4 ottobre – giornata del dono) promuovendo incontri con testimonianze di ETS durante le lezioni, su temi specifici a seconda del percorso di studi, e organizzando visite e esperienze di impegno per gli studenti nelle realtà del nostro territorio.
- **Giornata internazionale del volontariato - 5 dicembre:** Per celebrare la giornata internazionale del volontariato, verranno organizzati approfondimenti su tematiche emergenti, in collaborazione con gli ETS, a cui si affiancheranno diverse iniziative di comunicazione per valorizzare le esperienze di volontariato presenti sui territori. Verranno inoltre promosse visite ed esperienze di impegno nelle realtà di volontariato locali, anche in collaborazione con le scuole.

#### 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:

✓ <b>Piacenza</b>	Raffaella Fontanesi	tel. 0523 306 120	<a href="mailto:raffaella.fontanesi@csvemilia.it">raffaella.fontanesi@csvemilia.it</a>
✓ <b>Parma</b>	Rosanna Pippa	tel. 0521 228 330	<a href="mailto:rosanna.pippa@csvemilia.it">rosanna.pippa@csvemilia.it</a>
✓ <b>Reggio Emilia</b>	Cristina Ferrarini	tel. 0522 791 979	<a href="mailto:cristina.ferrarini@csvemilia.it">cristina.ferrarini@csvemilia.it</a>

#### 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 partner 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 .7 – Attività di Community Team Building® e programmi di Volontariato d'Impresa

#### MODALITÀ DI EROGAZIONE

L'attività di community team building 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.

L'attività di Volontariato d'impresa 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.

- |                        |                   |                   |  |
|------------------------|-------------------|-------------------|--|
| ✓ <b>Piacenza</b>      | Lidia Frazzei     | tel. 0523 306 120 | <a href="mailto:lidia.frazzei@csvemilia.it">lidia.frazzei@csvemilia.it</a>         |
| ✓ <b>Parma</b>         | Clelia Bergonzani | tel. 0521 228 330 | <a href="mailto:clelia.bergonzani@csvemilia.it">clelia.bergonzani@csvemilia.it</a> |
| ✓ <b>Reggio Emilia</b> | Cecile Deryn      | tel. 0522 791 979 | <a href="mailto:cecile.deryn@csvemilia.it">cecile.deryn@csvemilia.it</a>           |

#### 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 .8 – Accompagnamento alla cittadinanza responsabile

#### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Questa azione promuove la cultura della partecipazione, attraverso l'accompagnamento di cittadini che si trovano nelle condizioni di dover svolgere attività gratuita in percorsi di messa alla prova (MAP) o in progetti di pubblica utilità - PUC (per i percettori del reddito di cittadinanza), affinché il periodo di tempo dedicato a favore della comunità sia vissuto in maniera responsabile. Mira inoltre a diffondere la cultura dell'accoglienza fra i volontari delle realtà ospitanti affinché valorizzino le persone non solo come portatori di difficoltà, di mancanze, ma anche di risorse e di capacità e più in generale favorire la promozione fra la cittadinanza dell'attenzione e della cura delle fragilità e della giustizia sociale.

#### DESTINATARI

CSV Emilia sostiene negli adempimenti organizzativi le realtà accoglienti, collaborando con i Comuni (sono attive sia per i MAP che per i PUC convezioni con i Comuni di Piacenza Parma e Reggio Emilia) e con l'Ufficio Distrettuale di Esecuzione Penale Esterna - U.D.E.P.E.

#### MODALITÀ DI ACCESSO

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

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

✓ <b>Piacenza</b>	Lidia Frazzei	tel. 0523 306 120	<a href="mailto:lidia.frazzei@csvemilia.it">lidia.frazzei@csvemilia.it</a>
✓ <b>Parma</b>	Roberta Colombini	tel. 0521 228 330	<a href="mailto:roberta.colombini@csvemilia.it">roberta.colombini@csvemilia.it</a>
✓ <b>Reggio Emilia</b>	Eugenia Marè	tel. 0522 791 979	<a href="mailto:eugenia.mare@csvemilia.it">eugenia.mare@csvemilia.it</a>

#### 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. 0 – 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.

- |                        |                   |                   |
|------------------------|-------------------|-------------------|
| ✓ <b>Piacenza</b>      | Elena Menta       | tel. 0523 306 120 |
| ✓ <b>Parma</b>         | Enrica Ferrari    | tel. 0521 228 330 |
| ✓ <b>Reggio Emilia</b> | Federica Severini | tel. 0522 791 979 |

[progettazione.piacenza@csvemilia.it](mailto:progettazione.piacenza@csvemilia.it)

[progettazione.parma@csvemilia.it](mailto:progettazione.parma@csvemilia.it)

[progettazione.reggioemilia@csvemilia.it](mailto: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. 1 – Sostegno agli ETS nella coprogettazione con Enti Pubblici e progetti innovativi

#### MODALITÀ DI EROGAZIONE

L'attività prevede l'affiancamento degli ETS nei processi di coprogrammazione e coprogettazione con gli Enti pubblici per sperimentare forme di collaborazione basate sulla comunanza di scopo e sull'interesse per la Comunità. CSVEmilia inoltre 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.

#### 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.

✓ <b>Piacenza</b>	Elena Menta	tel. 0523 306 120	<a href="mailto:progettazione.piacenza@csvemilia.it">progettazione.piacenza@csvemilia.it</a>
✓ <b>Parma</b>	Enrica Ferrari	tel. 0521 228 330	<a href="mailto:progettazione.parma@csvemilia.it">progettazione.parma@csvemilia.it</a>
✓ <b>Reggio Emilia</b>	Federica Severini	tel. 0522 791 979	<a href="mailto:progettazione.reggioemilia@csvemilia.it">progettazione.reggioemilia@csvemilia.it</a>

#### 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. 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.

✓ <b>Piacenza</b>	Elena Menta	tel. 0523 306 120	<a href="mailto:progettazione.piacenza@csvemilia.it">progettazione.piacenza@csvemilia.it</a>
✓ <b>Parma</b>	Enrica Ferrari	tel. 0521 228 330	<a href="mailto:progettazione.parma@csvemilia.it">progettazione.parma@csvemilia.it</a>
✓ <b>Reggio Emilia</b>	Federica Severini	tel. 0522 791 979	<a href="mailto:progettazione.reggioemilia@csvemilia.it">progettazione.reggioemilia@csvemilia.it</a>

#### 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. 3 - Sostegno alla progettazione Regionale

#### MODALITÀ DI EROGAZIONE

CSV Emilia sostiene gli Enti del Terzo Settore nello sviluppo di partnership interassociative per la realizzazione di progetti a valere su specifici bandi regionali, favorendo la coerenza delle attività di volontariato con gli obiettivi della programmazione territoriale. In particolare svolge un'attività di raccordo con gli Uffici di Piano, l'accompagnamento costante delle reti progettuali dalla progettazione alla rendicontazione ed il mantenimento di un dialogo costante con la Regione Emilia Romagna.

#### 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.

✓ <b>Piacenza</b>	Elena Menta	tel. 0523 306 120	<a href="mailto:progettazione.piacenza@csvemilia.it">progettazione.piacenza@csvemilia.it</a>
✓ <b>Parma</b>	Enrica Ferrari	tel. 0521 228 330	<a href="mailto:progettazione.parma@csvemilia.it">progettazione.parma@csvemilia.it</a>
✓ <b>Reggio Emilia</b>	Federica Severini	tel. 0522 791 979	<a href="mailto:progettazione.reggioemilia@csvemilia.it">progettazione.reggioemilia@csvemilia.it</a>

#### STANDARD PREVISTI

- Operatori con almeno 5 anni di esperienza nel settore specifico
- Risposta alle richieste entro 5 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 alla progettazione per il contrasto alla povertà educativa

#### MODALITÀ DI EROGAZIONE

CSV Emilia promuove e supporta una progettazione complessa sul territorio di area vasta accompagnando Enti del Terzo Settore, enti pubblici, del privato sociale e imprese in un percorso di collaborazione volto a mettere in atto progettualità innovative nell'ambito del contrasto alla povertà educativa

#### 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.

- |                        |                   |                   |
|------------------------|-------------------|-------------------|
| ✓ <b>Piacenza</b>      | Elena Menta       | tel. 0523 306 120 |
| ✓ <b>Parma</b>         | Enrica Ferrari    | tel. 0521 228 330 |
| ✓ <b>Reggio Emilia</b> | Federica Severini | tel. 0522 791 979 |

[progettazione.piacenza@csvemilia.it](mailto:progettazione.piacenza@csvemilia.it)

[progettazione.parma@csvemilia.it](mailto:progettazione.parma@csvemilia.it)

[progettazione.reggioemilia@csvemilia.it](mailto: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. 5 Matching ETS/Imprese

#### MODALITÀ DI EROGAZIONE

L'attività consiste nel mettere in contatto gli Enti del Terzo Settore che ne facciano richiesta con Aziende che, a loro volta, vogliono promuovere il proprio impegno verso il territorio e la Comunità. Il concetto sottostante è quello del Corporate Giving. CSVEmilia favorisce il matching tra le due parti non solo in un'ottica di donazione una tantum, ma in una logica di costruzione di partnership di medio e lungo periodo.

#### 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:

✓ <b>Piacenza</b>	Lidia Frazzei	tel. 0523 306 120	<a href="mailto:lidia.frazzei@csvemilia.it">lidia.frazzei@csvemilia.it</a>
✓ <b>Parma</b>	Clelia Bergonzani	tel. 0521 228 330	<a href="mailto:clelia.bergonzani@csvemilia.it">clelia.bergonzani@csvemilia.it</a>
✓ <b>Reggio Emilia</b>	Cecile Deryn	tel. 0522 791 979	<a href="mailto:cecile.deryn@csvemilia.it">cecile.deryn@csvemilia.it</a>

#### 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:

- |                        |                    |                   |
|------------------------|--------------------|-------------------|
| ✓ <b>Piacenza</b>      | Silvia Balordi     | tel. 0523 306 120 |
| ✓ <b>Parma</b>         | Rossana Belletti   | tel. 0521 228 330 |
| ✓ <b>Reggio Emilia</b> | Cecilia Pignagnoli | tel. 0522 791 979 |

[segreteria.piacenza@csvemilia.it](mailto:segreteria.piacenza@csvemilia.it)

[segreteria.parma@csvemilia.it](mailto:segreteria.parma@csvemilia.it)

[segreteria.reggioemilia@csvemilia.it](mailto:segreteria.reggioemilia@csvemilia.it)

# RILEVAZIONE E CONTROLLO DELLA QUALITÀ

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

## 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](http://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](mailto:info@csvemilia.it) [csvemilia@pec.it](mailto:csvemilia@pec.it)

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


Ulteriori sedi operative:

**PIACENZA** Via Primo Maggio 62 – 29121  0523 306 120

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

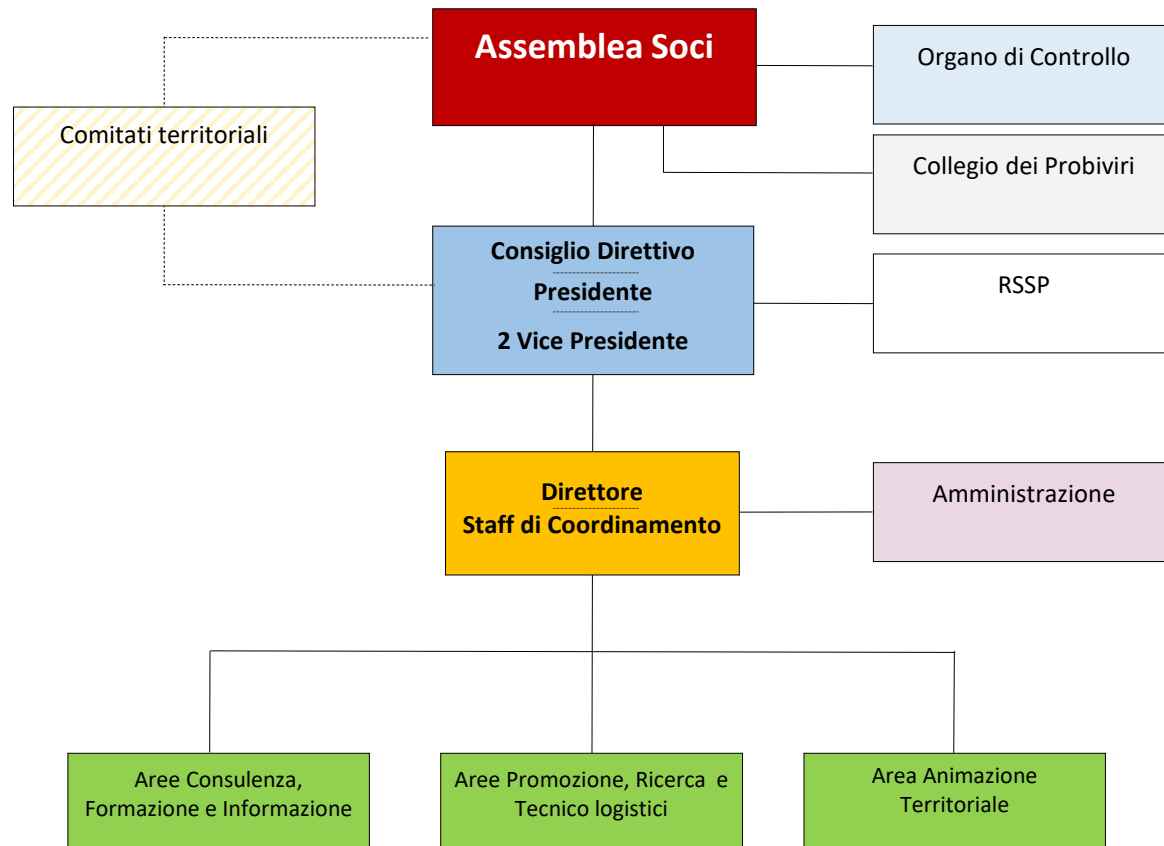
### ACCESSO AI SERVIZI

**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, Massimo Giaroli

### **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