



CARTA DEI DESTINATARI
DEI SERVIZI
E DELLE OPPORTUNITÀ
2020

CAVV - CSV DI VENEZIA

PREMESSA

La Carta dei Servizi presenta i servizi e le attività che il **CAVV-CSV di Venezia** realizza e ha lo scopo di informare il lettore sui servizi offerti illustrandone le modalità di accesso e sulle attività del CSV. Contiene le informazioni sostanziali rinviando per i dettagli al sito web (www.csvvenezia.it).

CHI SIAMO

Nato nel 1993, il CAVV-CSV di Venezia (Associazione riconosciuta - Odv), opera sul territorio della **Città Metropolitana di Venezia**, e ha come “mission” la valorizzazione del volontariato inteso come cittadinanza attiva.

Il Codice del Terzo Settore (D.lgs. 117/2017) affida ai **Centri di Servizio per il Volontariato (CSV)** il ruolo di organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo al fine di promuovere

e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti del Terzo settore con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato (art. 63), e ne assicura il finanziamento stabile attraverso il **Fun – Fondo unico nazionale**, un fondo alimentato dai contributi delle fondazioni di origine bancaria di cui al D. lgs. 153/1999.

CAVV-CSV di Venezia risulta facente parte dell’associazione nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato denominata **CSVnet**.

Il CAVV-CSV di Venezia svolge le seguenti attività:

- **Erogazione di servizi** strumentali a favore dei volontari negli enti del Terzo settore e, in particolare di organizzazioni di volontariato;
- Opera nel territorio della Città Metropolitana di Venezia anche mediante **partenariati, coprogettazioni, creazione di reti** ecc.



I DESTINATARI

Il CAVV-CSV di Venezia eroga i propri servizi agli enti del Terzo Settore che abbiano volontari e sede legale nella Città Metropolitana di Venezia, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, e con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato.

L'elenco dei **soggetti destinatari** dei servizi e delle attività del CSV di Venezia:

VOLONTARI

operanti sul territorio della Città Metropolitana di Venezia

ASPIRANTI VOLONTARI

della Città Metropolitana di Venezia

CITTADINI

della Città Metropolitana di Venezia, per i servizi informativi, di promozione ed a utenza diffusa

ENTI PROFIT

che possano aver la necessità di ottenere informazioni e servizi dal mondo del NO PROFIT

ODV - ETS

le ORGANIZZAZIONI di VOLONTARIATO (ODV) iscritte negli appositi registri regionali in attesa dell'entrata in vigore del Registro Unico Nazionale del Terzo settore (RUNTS).

Gli altri ENTI del TERZO SETTORE ai sensi del Codice del Terzo Settore che operano anche attraverso volontari iscritti negli appositi registri (APS, Cooperative sociali e enti iscritti all'anagrafe delle Onlus)

Il CSV, nella progettazione ed erogazione dei servizi si può avvalere di: **ENTI PUBBLICI, SCUOLE, UNIVERSITÀ, ENTI ED ISTITUTI DI RICERCA, SOGGETTI PROFIT, ENTI EROGATIVI, PROFESSIONISTI**, nonché le loro reti di rappresentanza, i propri soci, altri **ETS**, che possono entrare in partenariato con il CSV sull'organizzazione di eventi, per iniziative specifiche, per il lavoro di rete a favore del territorio o per la partecipazione e il finanziamento di progetti specifici.

SERVIZI E ATTIVITÀ



PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO, ORIENTAMENTO ED ANIMAZIONE TERRITORIALE

OBIETTIVI

Dare visibilità ai valori del volontariato e all'impatto sociale dell'**azione volontaria** nella comunità locale, promuovere la crescita **della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva** in particolare tra i giovani, facilitando l'incontro degli enti di Terzo settore con gli **enti di natura pubblica e privata** interessati a promuovere il volontariato (art. 63 comma 2a CTS).

Incubare idee, proporre e realizzare **progetti innovativi, costruire reti** tra realtà del Terzo settore, enti pubblici, il mondo profit e i cittadini per offrire nuove opportunità, creare **valore sociale** e riattivare le comunità per cura e la gestione dei beni comuni.

Promuovere la maturità operativa e programmatica delle associazioni e favorire la **crescita di una cultura progettuale** e di rete qualificata, in grado di fornire risposte sempre più strutturali ai bisogni del territorio rispettando i principi dello sviluppo sostenibile.

ATTIVITÀ SPECIFICHE	MODALITÀ DI EROGAZIONE E CRITERI DI ACCESSO	DESTINATARI
Iniziativa per lo sviluppo di progettualità ed organizzazione di eventi e festival per la promozione del volontariato ed il fundraising in collaborazione con le associazioni del territorio.	Modalità di erogazione: pubblicazione di Call, Concorsi ed hackathon (maratone d'idee) per la realizzazione di progetti, azioni pilota o l'organizzazione di eventi; attivazioni di tavoli di lavoro; realizzazione di percorsi di accompagnamento e supporto per lo sviluppo delle iniziative. Criteri di accesso: pubblicazione delle iniziative nel sito web, social e nl; invio di richieste specifiche via mail o telefono. Contributo richiesto: in base alle "tariffe" consultabili su www.csvvenezia.it	ODV - ETS
Promozione della cultura del volontariato, della cittadinanza attiva e prevenzione della dispersione scolastica nelle scuole di ogni ordine e grado e nelle Università, in collaborazione con le associazioni di volontariato.	Modalità di erogazione: progettazione di laboratori, percorsi formativi specifici per tematica, consulte dei giovani. Criteri di accesso: pubblicazione delle iniziative nel sito web, social e nl, richieste specifiche via mail o telefono. Contributo richiesto: in base alle "tariffe" consultabili su www.csvvenezia.it	SCUOLE UNIVERSITÀ
Iniziativa per la promozione del volontariato e della cittadinanza attiva tra i giovani.	Modalità di erogazione: progetti di servizio civile universale, stage e tirocini, progetti di alternanza scuola - lavoro. Criteri di accesso: pubblicazione delle iniziative nel sito web, social e nl, richieste specifiche via mail o telefono. Contributo richiesto: in base alle "tariffe" consultabili su www.csvvenezia.it	GIOVANI 18/28

PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO, ORIENTAMENTO ED ANIMAZIONE TERRITORIALE

ATTIVITÀ SPECIFICHE	MODALITÀ DI EROGAZIONE E CRITERI DI ACCESSO	DESTINATARI
Incrocio domanda /offerta di volontariato per favorire l'inserimento di volontari negli Ets e viceversa supportare gli Ets nella ricerca di nuovi volontari.	<p>Modalità di erogazione: pubblicazione di iniziative specifiche nel sito web, social e nl; sportello volontariato su appuntamento e pubblicazione della bacheca del volontariato nel sito web.</p> <p>Criteri di accesso: richieste specifiche via mail o telefono, inserimento di annunci nella bacheca del volontariato del sito web.</p> <p>Contributo richiesto: in base alle "tariffe" consultabili su www.csvvenezia.it</p>	<p>ETS</p> <p>CITTADINI</p>
Coordinamento di reti associative e creazione di nuovi network territoriali.	<p>Modalità di erogazione: progettazione e pubblicazione di iniziative specifiche per tematica nel sito web, social e nl; programmazione di tavoli di lavoro.</p> <p>Criteri di accesso: richieste di partecipazione in risposta a Call, richieste specifiche via mail o telefono.</p> <p>Contributo richiesto: in base alle "tariffe" consultabili su www.csvvenezia.it</p>	<p>ETS</p> <p>STAKEHOLDER (enti pubblici, privati, enti di formaizione...)</p>
Promozione di occasioni d'incontro tra il mondo delle aziende PROFIT e il mondo del volontariato locale legate alla sfera del Volontariato d'Impresa.	<p>Modalità di erogazione: ideazione ed implementazione di iniziative di sensibilizzazione, informazione e promozione del volontariato, partecipazione ad eventi o raccolta fondi a sostegno di progetti specifici o di determinati Ets.</p> <p>Criteri di accesso: richieste di partecipazione in risposta a Call, richieste specifiche via mail o telefono.</p> <p>Contributo richiesto: in base alle "tariffe" consultabili su www.csvvenezia.it</p>	<p>ENTI PROFIT</p>

CONTATTI

Poles Ketty - Direzione
direzione@csvvenezia.it

-
Pandolfo Claudia - Area Promozione, Orientamento, Animazione
c.pandolfo@csvvenezia.it

-
t. 041 5040103

FORMAZIONE

OBIETTIVI

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

ATTIVITÀ SPECIFICHE	MODALITÀ DI EROGAZIONE E CRITERI DI ACCESSO	DESTINATARI
Iniziative per lo sviluppo di competenze chiave in tema di progettazione sociale, fundraising e costruzione di partnership.	<p>Modalità di erogazione: progettazione di corsi, seminari.</p> <p>Criteri di accesso: iscrizioni ai corsi programmati via mail o invio di richieste specifiche via mail o telefono.</p> <p>Altre informazioni importanti: ogni corso sarà promosso sul sito istituzionale e ne verrà segnalata la corretta modalità per l'iscrizione nella sezione Formazione.</p> <p>Contributo richiesto: in base alle "tariffe" consultabili su www.csvvenezia.it</p>	ODV - ETS VOLONTARI CITTADINI ENTI PROFIT
Formazione area comunicazione su tematiche quali social media, fotografia e video, public speaking, comunicare il sociale e altre.	<p>Modalità di erogazione: corsi, workshop, seminari, percorsi formativi, webinar, laboratori. Formazione frontale, in streaming o tramite piattaforme online.</p> <p>Criteri di accesso: iscrizioni ai corsi programmati via mail o invio di richieste specifiche via mail o telefono.</p> <p>Altre informazioni importanti: ogni corso sarà promosso sul sito istituzionale e ne verrà segnalata la corretta modalità per l'iscrizione nella sezione Formazione.</p> <p>Contributo richiesto: in base alle "tariffe" consultabili su www.csvvenezia.it</p>	ODV - ETS VOLONTARI CITTADINI ENTI PROFIT
Percorsi formativi dell'area legale sui principali istituti giuridici in materia di Terzo Settore e per l'aggiornamento dei volontari circa le principali novità legislative in materia di Terzo Settore.	<p>Modalità di erogazione: seminari aperti al pubblico previa iscrizione.</p> <p>Criteri di accesso: iscrizioni ai corsi programmati via mail o invio di richieste specifiche via mail o telefono.</p> <p>Altre informazioni importanti: ogni corso sarà promosso sul sito istituzionale e ne verrà segnalata la corretta modalità per l'iscrizione nella sezione Formazione.</p> <p>Contributo richiesto: in base alle "tariffe" consultabili su www.csvvenezia.it</p>	ODV - ETS VOLONTARI CITTADINI ENTI PROFIT

FORMAZIONE

ATTIVITÀ SPECIFICHE

Formazione area IT con corsi di approfondimento su informatica di base ed utilizzo degli strumenti informatici in funzione degli usi delle organizzazioni del Terzo Settore. Corsi specifici legati all'uso di strumenti tecnici ed informatici per lo sviluppo di specifiche tematiche.

MODALITÀ DI EROGAZIONE E CRITERI DI ACCESSO

Modalità di erogazione: corsi, workshop, seminari, percorsi formativi, webinar, laboratori. Formazione frontale, in streaming o tramite piattaforme online.

Criteri di accesso: iscrizione tramite mail, area riservata.

Altre informazioni importanti: ogni corso sarà promosso sul sito istituzionale e ne verrà segnalata la corretta modalità per l'iscrizione nella sezione Formazione.

Contributo richiesto: in base alle "tariffe" consultabili su www.csvvenezia.it

DESTINATARI

ODV - ETS

VOLONTARI

CITTADINI

ENTI PROFIT

CONTATTI

Poles Ketty - Direzione
direzione@csvvenezia.it

-

Pandolfo Claudia - Area Progettazione
c.pandolfo@csvvenezia.it

-

Marchi Erika - Area Comunicazione
e.marchi@csvvenezia.it

-

Pietramala Luca - Area Legale
l.pietramala@csvvenezia.it

-

t. 041 5040103

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

OBIETTIVI

I servizi di informazione e comunicazione sono finalizzati a **incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato**, a supportare la promozione delle iniziative di volontariato, a sostenere il lavoro di rete degli enti del Terzo settore tra loro e con gli altri soggetti della comunità locale per la cura dei beni comuni, ad accreditare il volontariato come interlocutore autorevole e competente.

Comunicare il mondo del volontariato, e le sue attività sul territorio, è di sostanziale importanza per creare un **immaginario positivo** nei cittadini vicini alle associazioni e alle organizzazioni del volontariato e stimolare, chi invece non ne fa parte, ad entrare e ad attivarsi nelle attività volontaristiche offerte dalla Città Metropolitana di Venezia.

L'attività d'informazione è rivolta alle organizzazioni di volontariato, ad altre organizzazioni operanti nel settore del volontariato e del non profit, così pure a tutta la cittadinanza, ai giovani, alle scuole, alle università, agli enti pubblici.

ATTIVITÀ SPECIFICHE	MODALITÀ DI EROGAZIONE E CRITERI DI ACCESSO	DESTINATARI
Comunicare in maniera puntuale e chiara le attività e i servizi gestiti direttamente dal Centro di Servizio per aumentare la sua visibilità e affidabilità verso le organizzazioni di volontariato e gli enti del Terzo Settore.	Modalità di erogazione: comunicazione delle iniziative e dei progetti organizzati e gestiti dal Csv; facile accessibilità al sito web istituzionale; utilizzo dei social media come canale di comunicazione in supporto al sito; video informativi sul Csv e sulle diverse aree tematiche; open day trimestrali; invio NL mensile. Criteri di accesso: sito web istituzionale; social media (FB, You Tube e IG); iscrizione alla NL dal sito istituzionale.	ODV - ETS VOLONTARI CITTADINI ASP. VOLONT.
Promozione delle iniziative delle associazioni iscritte al Centro di Servizio.	Modalità di erogazione: istituzione di un'area riservata per associazioni e cittadini; costante aggiornamento del Calendario del Volontario e aggiornamento della sezione News e Rassegna Stampa nel sito web e conseguente pubblicazione sui social media; pubblicazione di rubriche sul volontariato come la campagna #xlasolidarietà. Criteri di accesso: sito web istituzionale; social media (FB, You Tube e IG); invio a comunicazione@csvvenezia.it del materiale da promuovere sul sito. Contributo richiesto: in base alle "tariffe" consultabili su www.csvvenezia.it	ODV - ETS VOLONTARI CITTADINI ASP. VOLONT.

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

ATTIVITÀ SPECIFICHE	MODALITÀ DI EROGAZIONE E CRITERI DI ACCESSO	DESTINATARI
Diffondere le informazioni utili sul volontariato e sul Terzo settore per le associazioni di volontariato.	<p>Modalità di erogazione: costante aggiornamento della sezione News e della sezione Strumenti – Documenti utili e rimando sui social media; NL mensile.</p> <p>Criteri di accesso: sito web istituzionale; social media (FB, You Tube e IG); iscrizione alla NL dal sito istituzionale.</p> <p>Contributo richiesto: in base alle “tariffe” consultabili su www.csvvenezia.it</p>	ODV - ETS
Pubblicazione online dei contributi pubblici.	<p>Modalità di erogazione: inserimento dei contributi pubblici degli enti che non hanno un proprio sito web sul sito del Csv.</p> <p>Criteri di accesso: richiesta di inserimento dei documenti tramite mail a info@csvvenezia.it</p> <p>Contributo richiesto: in base alle “tariffe” consultabili su www.csvvenezia.it</p>	ODV - ETS
Comunicazione di bandi o finanziamenti interessanti.	<p>Modalità di erogazione: inserimento dei bandi o dei finanziamenti interessanti sulla sezione bandi del sito web del Csv; NL mensile.</p> <p>Criteri di accesso: accesso tramite sito web www.csvvenezia.it; iscrizione alla NL dal sito istituzionale.</p> <p>Contributo richiesto: in base alle “tariffe” consultabili su www.csvvenezia.it</p>	ODV - ETS

CONTATTI

Poles Ketty - Direzione
direzione@csvvenezia.it

-

Marchi Erika – Area Comunicazione
e.marchi@csvvenezia.it

-

t. 041 5040103

CONSULENZE

OBIETTIVI

Rafforzare competenze e tutele dei volontari negli ambiti giuridico, fiscale, assicurativo, del lavoro, progettuale, gestionale, organizzativo, della rendicontazione economico-sociale, della ricerca fondi, dell'accesso al credito, nonché strumenti per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari medesimi.

ATTIVITÀ SPECIFICHE	MODALITÀ DI EROGAZIONE E CRITERI DI ACCESSO	DESTINATARI
CONSULENZA PROGETTUALE Ideazione, stesura e realizzazione di progetti specifici e per la partecipazione a bandi locali, regionali e nazionali.	Modalità di erogazione: consulenze telefoniche per richieste specifiche o attivazione di percorsi strutturati di accompagnamento. Criteri di accesso: si richiede appuntamento tramite mail o compilazione del form online sul sito istituzionale. Riscontro entro 10 giorni dalla data di ricezione. Contributo richiesto: in base alle “tariffe” consultabili su www.csvvenezia.it	ETS
ISCRIZIONE/CONFERMA AL REGISTRO REGIONALE Verifica di pratiche per l'iscrizione ai Registri Regionale OdV o Aps.	Modalità di erogazione: consulenze individualizzate erogate tramite appuntamento (da fissare compatibilmente con le esigenze di servizio) o tramite e-mail. Risposta ai quesiti per iscritto o durante l'appuntamento. Criteri di accesso: si richiede appuntamento tramite mail o compilazione del form online sul sito istituzionale. Riscontro entro 10 giorni dalla data di ricezione. Contributo richiesto: in base alle “tariffe” consultabili su www.csvvenezia.it	ODV - ETS

CONSULENZE

ATTIVITÀ SPECIFICHE	MODALITÀ DI EROGAZIONE E CRITERI DI ACCESSO	DESTINATARI
<p>PERSONALITÀ GIURIDICA Verifica di pratiche per l'acquisizione di personalità giuridica.</p>	<p>Modalità di erogazione: consulenze individualizzate erogate tramite appuntamento (da fissare compatibilmente con le esigenze di servizio) o tramite e-mail. Risposta ai quesiti per iscritto o durante l'appuntamento.</p> <p>Criteri di accesso: si richiede appuntamento tramite mail o compilazione del form online sul sito istituzionale. Riscontro entro 10 giorni dalla data di ricezione.</p> <p>Contributo richiesto: in base alle "tariffe" consultabili su www.csvvenezia.it</p>	<p>ODV - ETS</p>
<p>CONSULENZE PER ODV/APS su ASPETTI FISCALI Consulenza su adempimenti fiscali, civilistici e amministrativi (contabilità, governance e gestione, rendicontazione economica e sociale) e su aspetti gestionali e organizzativi.</p>	<p>Modalità di erogazione: consulenze individualizzate erogate tramite appuntamento (da fissare compatibilmente con le esigenze di servizio) o tramite e-mail. Risposta ai quesiti per iscritto o durante l'appuntamento.</p> <p>Criteri di accesso: si richiede appuntamento tramite mail o compilazione del form online sul sito istituzionale. Riscontro entro 10 giorni dalla data di ricezione.</p> <p>Contributo richiesto: in base alle "tariffe" consultabili su www.csvvenezia.it</p>	<p>ODV - ETS</p>
<p>CONSULENZE PER ODV/APS su REVISIONE/REDAZIONE STATUTO Consulenza su revisione o redazione dello statuto ex novo e su adempimenti alle previsioni del Codice del Terzo Settore in materia di modifiche statutarie.</p>	<p>Modalità di erogazione: consulenze individualizzate erogate tramite appuntamento (da fissare compatibilmente con le esigenze di servizio) o tramite e-mail. Risposta ai quesiti per iscritto o durante l'appuntamento.</p> <p>Criteri di accesso: si richiede appuntamento tramite mail o compilazione del form online sul sito istituzionale. Riscontro entro 10 giorni dalla data di ricezione.</p> <p>Contributo richiesto: in base alle "tariffe" consultabili su www.csvvenezia.it</p>	<p>ODV - ETS</p>
<p>SPORTELLO ASSICURATIVO Verifiche e adempimenti assicurativi per i volontari.</p>	<p>Modalità di erogazione: consulenze individualizzate erogate tramite appuntamento (da fissare compatibilmente con le esigenze di servizio).</p> <p>Criteri di accesso: si richiede appuntamento tramite mail o compilazione del form online sul sito istituzionale. Riscontro entro 15 giorni dalla data di ricezione.</p> <p>Contributo richiesto: in base alle "tariffe" consultabili su www.csvvenezia.it</p>	<p>ODV - ETS</p>

CONSULENZE

ATTIVITÀ SPECIFICHE

COMUNICAZIONE E SOCIAL NETWORK
Attività di consulenza comunicativa e di supporto alla progettazione grafica.

CONSULENZE TERZO SETTORE
Consulenze specifiche su richiesta delle associazioni in materia di normativa del Terzo Settore.

MODALITÀ DI EROGAZIONE E CRITERI DI ACCESSO

Modalità di erogazione: consulenze telefoniche o in presenza per richieste specifiche su tematiche relative alla comunicazione e all'informazione.

Criteri di accesso: si richiede appuntamento tramite mail o compilazione del form online sul sito istituzionale. Riscontro entro 10 giorni dalla data di ricezione.

Contributo richiesto: in base alle "tariffe" consultabili su www.csvvenezia.it

Modalità di erogazione: consulenze presso la sede del Cavv-Csv previa prenotazione.

Criteri di accesso: si richiede appuntamento tramite mail o compilazione del form online sul sito istituzionale. Riscontro entro 10 giorni dalla data di ricezione.

Contributo richiesto: in base alle "tariffe" consultabili su www.csvvenezia.it

DESTINATARI

ODV - ETS

ODV - ETS

CONTATTI

Poles Ketty - Direzione
direzione@csvvenezia.it

-

Pandolfo Claudia - Area Progettazione
c.pandolfo@csvvenezia.it

-

Marchi Erika - Area Comunicazione
e.marchi@csvvenezia.it

-

Pietramala Luca - Area Legale
l.pietramala@csvvenezia.it

-

t. 041 5040103

DOCUMENTAZIONE E RICERCA

OBIETTIVI

Mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo settore (art. 63 comma 2e CTS).

ATTIVITÀ SPECIFICHE	MODALITÀ DI EROGAZIONE E CRITERI DI ACCESSO	DESTINATARI
PROGETTI DI RICERCA Ricerche e/o infografiche in collaborazione con Università/ enti di ricerca su temi caldi del dibattito regionale, nazionale ed europeo con riferimento allo sviluppo del volontariato, della cooperazione sociale, del welfare, dell'impresa sociale e generativa, ecc.	Modalità di erogazione: collaborazioni, convenzioni con enti. Criteri di accesso: richiesta via mail.	ODV - ETS
CENTRO DI DOCUMENTAZIONE Oltre 150 libri e periodici sui temi del volontariato e del terzo settore, messi a disposizione presso la sede e ricercabili on-line in un catalogo.	Modalità di erogazione: consultazione dei libri su appuntamento e navigazione del catalogo sul sito www.csvvenezia.it Criteri di accesso: richiesta via mail o area riservata. Contributo richiesto: in base alle "tariffe" consultabili su www.csvvenezia.it	ODV - ETS VOLONTARI CITTADINI SCUOLE UNIVERSITÀ ENTI PROFIT ISTIT. PUBBLIC.
BANCA DATI Raccolta di anagrafiche e informazioni (attività, composizione, utenza, ecc.) relative alle OdV ed Enti del Terzo Settore della Città Metropolitana di Venezia.	Modalità di erogazione: invio di materiali in formato digitale, consulenza diretta con il responsabile. Criteri di accesso: richiesta via mail. Contributo richiesto: in base alle "tariffe" consultabili su www.csvvenezia.it	ODV - ETS VOLONTARI CITTADINI SCUOLE UNIVERSITÀ ENTI PROFIT ISTIT. PUBBLIC.

CONTATTI

Poles Ketty - Direttrice
direzione@csvvenezia.it

- Borin Davide - Area Documentazione e Ricerca

- t. 041 5040103

LOGISTICA

OBIETTIVI

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

ATTIVITÀ SPECIFICHE	MODALITÀ DI EROGAZIONE E CRITERI DI ACCESSO	DESTINATARI
SERVIZIO STAMPA MATERIALE Servizio di stampa, fotocopie, scansioni e rilegature a spirale.	Modalità di erogazione: consegna del materiale stampato presso la sede centrale o gli sportelli territoriali. Criteri di accesso: con una richiesta via mail. Contributo richiesto: in base alle "tariffe" consultabili su www.csvvenezia.it	ODV - ETS ISTIT. PUBBLIC. ENTI PROFIT CITTADINI
NOLEGGIO STRUMENTAZIONE Utilizzo di strumentazione di proprietà del CAVV-CSV di Venezia messa a disposizione di chi lo richiede.	Modalità di erogazione: comodato d'uso. Criteri di accesso: con una richiesta via mail. Contributo richiesto: in base alle "tariffe" consultabili su www.csvvenezia.it	ODV - ETS ISTIT. PUBBLIC. ENTI PROFIT CITTADINI
UTILIZZO SPAZI Utilizzo spazi per incontri, corsi, seminari, ecc.	Modalità di erogazione: comodato d'uso. Criteri di accesso: con una richiesta via mail o compilazione del modulo disponibile su www.csvvenezia.it Contributo richiesto: in base alle "tariffe" consultabili su www.csvvenezia.it	ODV - ETS ISTIT. PUBBLIC. ENTI PROFIT CITTADINI

CONTATTI

Poles Ketty - Direzione
direzione@csvvenezia.it

-

Frison Lara - Area Logistica
info@csvvenezia.it

-

t. 041 5040103

RILEVAZIONE E CONTROLLO DELLA QUALITÀ

I servizi sono erogati in modo da assicurare la migliore qualità possibile, secondo le risorse a disposizione.

I servizi organizzati mediante le risorse del Fun vengono erogati nel rispetto dei seguenti principi:

- **Principio di qualità:** i servizi devono essere della migliore qualità possibile considerate le risorse disponibili. Questo implica che i Csv si dotino di sistemi di rilevazione e controllo della qualità, anche attraverso il coinvolgimento dei destinatari dei servizi;
- **Principio di economicità:** i servizi devono essere organizzati, gestiti ed erogati al minor costo possibile in relazione al principio di qualità;
- **Principio di territorialità e di prossimità:** i servizi devono essere erogati da ciascun Csv prevalentemente in favore di enti aventi sede legale ed operatività principale nel territorio di riferimento, e devono comunque essere organizzati in modo tale da ridurre il più possibile la distanza tra fornitori e destinatari, anche grazie all'uso di tecnologie della comunicazione;
- **Principio di universalità, non discriminazione e pari opportunità di accesso:** i servizi devono essere organizzati in modo tale da raggiungere effettivamente il maggior numero possibile di beneficiari. Tale principio richiama anche il principio di pubblicità e trasparenza, che consente la possibilità sostanziale di fruizione dei servizi;

• **Principio di integrazione:** i Csv, soprattutto quelli che operano nella medesima regione, sono tenuti a cooperare tra loro per creare sinergie che consentono di rendere economicamente più vantaggiosi i servizi offerti.

• **Principio di pubblicità e trasparenza:** i Csv danno la maggiore e migliore diffusione possibile alla propria offerta di servizi, avvalendosi anche di modalità informatiche. Inoltre, essi adottano una carta dei servizi per rendere trasparenti le caratteristiche e le modalità di erogazione di ciascun servizio, nonché i criteri di accesso ed eventualmente di selezione dei beneficiari.

La qualità sarà rilevata attraverso l'adozione di **questionari** e/o la **realizzazione di interviste**; gli esiti della valutazione saranno pubblicati all'interno del **bilancio sociale** e costituiranno elemento essenziale per la programmazione dell'annualità successiva.

Il CAVV-CSV di Venezia inviterà ogni fruitore dei servizi a compilare il questionario di gradimento (reperibile sul sito del CSV, presso le sedi o compilabile online) per darci un riscontro immediato circa il servizio ricevuto.

Nel caso in cui vi siano reclami, criticità o proposte da segnalare a CAVV-CSV di Venezia è possibile utilizzare l'apposito modulo (reperibile sul sito del CSV, presso le sedi o compilabile online) oppure richiedendolo presso gli sportelli territoriali.



RILEVAZIONE E CONTROLLO DELLA QUALITÀ

MODULO DI SEGNALAZIONE E/O RECLAMO

Il CAVV-CSV di Venezia intende offrire agli utenti con questo modulo, uno strumento per poter segnalare un disservizio, ma anche avanzare proposte e suggerimenti che ci permettano di migliorare i servizi offerti.

I campi contrassegnati con * sono obbligatori

Dati ente o associazione

Denominazione ente o associazione (*): _____

Indirizzo (*): _____

Comune (*): _____

Dati referente

Cognome e Nome (*): _____

Ruolo (*): _____

- Presidente
- Vice Presidente
- Consigliere
- Altro: _____

Recapito telefonico (*): _____

E-mail (*): _____

Tipo di segnalazione (*):

Segnalazione Reclamo

Messaggio: (*)

RILEVAZIONE E CONTROLLO DELLA QUALITÀ

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Sesso *

- M
- F

Comune di residenza * _____

Fascia di età

- 18-30 anni
- 31-40 anni
- 41-50 anni
- 51-64 anni
- over 64 anni

Titolo di studio

- Laurea
- Diploma
- Licenza Media
- Licenza elementare
- Nessuna scuola

A quale tipologia di utenza appartiene? *

- Volontario
- Associato Ente Terzo Settore
- Libero Professionista
- Dipendente Ente pubblico
- Docente
- Dipendente/Collaboratore di Ente di Terzo Settore
- Cittadino
- Altro: _____

Servizio richiesto? *

- Consulenza
- Promozione, orientamento e animazione territoriale
- Formazione
- Informazione e Comunicazione
- Servizi logistici
- Documentazione e ricerca

In che modo è venuto a conoscenza dell'esistenza dei servizi del CSV Venezia? *

- informazioni ricevute dal personale del CSV
- informazioni ricevute da altre istituzioni
- link presente su un altro sito
- mezzi di comunicazione (sito CSV, sociale, stampa locale, manifesti, etc..)
- motore di ricerca
- passaparola

Altro: _____

Per quale motivo ha richiesto un servizio al CSV Venezia? *

- ricerca e studio
- informazione su evento
- cercavo un documento in particolare
- per esigenze dell'Ente di Terzo Settore a cui appartengo
- per informazione su tematiche connesse alla solidarietà e al volontariato
- Altro: _____

Rispetto al servizio richiesto e ricevuto dal CSV Venezia esprima un giudizio su *

	1 (Per nulla soddisfatto)	2	3	4	5	6 (Molto soddisfatto)
Facilità e velocità di accesso ai servizi offerti dal CSV Venezia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chiarezza, completezza e adeguatezza delle informazioni ricevute dal personale del CSV Venezia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilità e collaborazione del Personale del CSV Venezia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualità del servizio ricevuto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempistiche di erogazione del servizio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Giudizio complessivo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Suggerimenti per migliorare i servizi del CSV Venezia

CANALI DI ACCESSO



Coordinamento delle Associazioni di Volontariato della Città Metropolitana di Venezia - CSV di Venezia

Organizzazione di volontariato iscritta al registro regionale delle Odv - VE0210

Forma giuridica: Associazione riconosciuta

C.F. 90069700277 - **P.Iva** 04526340270

Sede Centrale: Viale Ancona, 53 – 30172 Venezia VE
(Presentarsi previo appuntamento – Orari: lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9.00 alle 13.00)

Telefono: 041 5040103

Mail: info@csvvenezia.it

Fax: 041 5341822

Pec: csvvenezia@pec.it



Sportelli Territoriali:

+39 327 5832478

sportelli@csvvenezia.it

Sportello Cavallino-Treporti

Lunedì: 8.30/12.30

Centro Culturale “G.Pascoli”

Via Fausta

(Accesso anche da Via Equilia, 2)

30013 CAVALLINO-TREPORTI (VE)

Sportello Chioggia

Martedì: 8.30/12.30

Via Cabotto, 5

30015 CHIOGGIA (VE)

Sportello Portogruaro

Mercoledì: 8.30/12.30

c/o Sede delle Associazioni

Via Aldo Moro, 92

30026 PORTOGRUARO (VE)

Sportello Spinea

Giovedì: 8.30/12.30

c/o Associazione C. I. S. M.

Via Cici, 25 (Accesso anche da via E. Fermi)

30038 SPINEA (VE)

Sportello San Donà di Piave

Giovedì: 14.00/18.00

c/o Casa delle Associazioni di Volontariato

Via Svezia, 2

30027 SAN DONA' DI PIAVE (VE)

Sportello Camponogara

Venerdì: 8.30/12.30

Sede Circolo Auser “Menin dei Mille”

Via Nuova, 161 (Località Calcroci)

30010 CAMPONOGARA (VE)



Sito web: www.csvvenezia.it

All'interno del sito è possibile trovare la descrizione di Cavv – Csv di Venezia; i progetti del Csv di Venezia; i bandi attivi o scaduti proposti da enti esterni; la bacheca del volontariato per la ricerca di volontari e la ricerca di associazioni dove fare volontariato; la lista dei corsi di formazione organizzati dal Csv o da altri; tutti gli strumenti e le informazioni utili per le associazioni di volontariato; le novità riguardanti i progetti, gli eventi, le associazioni e molto altro in relazione al Terzo settore.

Social media:

FB • @csvvenezia;

IG • csv_venezia;

YOUTUBE • CAVV-CSV di Venezia.