

C.S.V. TARANTO

Carta dei servizi
2020



INDICE

La Carta dei servizi

Chi siamo

I Centri Servizio per il Volontariato - CSV

Destinatari e partner

I principi di erogazione dei servizi

Servizi e attività

- *Area Promozione, orientamento e animazione territoriale*
- *Area Formazione*
- *Area Consulenza, assistenza e accompagnamento*
- *Area Informazione e comunicazione*
- *Area Supporto tecnico-logistico*

Canali di accesso

Rilevazione e controllo della qualità



LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi presenta i servizi e le attività che il C.S.V. Taranto realizza, illustrandone le modalità di accesso.

La Carta è uno dei principali strumenti con cui si attua il principio di pubblicità e trasparenza affermato dal Codice del Terzo Settore. Con questo documento il C.S.V. assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza e dichiara quali servizi intende erogare, con quali modalità e quali standard di qualità intende garantire.

In esso sono quindi contenute le informazioni principali dei servizi offerti, al fine di ottenere la massima fruibilità da parte dell'utente finale e di chiunque possa essere interessato all'attività del C.S.V., ma si rimanda al sito web (www.csvtaranto.it) e al [Bilancio Sociale](#) per eventuali informazioni di dettaglio aggiuntive.

Per assicurare la più ampia diffusione, la Carta dei servizi è disponibile sul sito del C.S.V. Taranto in formato digitale. Il cartaceo è disponibile presso la sede centrale e presso le sedi degli Sportelli territoriali.

CARATTERISTICHE

DESTINATARI DEI
SERVIZI

MODALITÀ DI
EROGAZIONE

CRITERI DI
ACCESSO

STANDARD
PREVISTI

CHI SIAMO

**Centro Servizi Volontariato della
provincia di Taranto
C.S.V. Taranto**

- CF: 90131230733
- Associazione - istruttoria per l'acquisizione della personalità giuridica in corso
- In fase di d accreditamento come CSV per il territorio della provincia di Taranto

Sede legale e operativa

Viale Magna Grecia n. 420/A
74121 Taranto

Sportelli territoriali

- Massafra, presso Palazzo della Cultura, in via Caduti della Nave Roma
- Manduria, presso il Liceo Galilei, in via Sorani

Natura giuridica

Nel corso del 2020 si è proceduto alla modifica statutaria ai sensi del Codice del Terzo Settore (CTS) come altro Ente del Terzo Settore (ETS). E' in corso la procedura per l'acquisizione della personalità giuridica. La base sociale del C.S.V. Taranto, al 31.12.2019, risultava composta da 95 soci diretti.

Missione

Il C.S.V. Taranto è nato e opera per diffondere la cultura della solidarietà e per promuovere e rafforzare il volontariato della provincia di Taranto. Con la Riforma del Terzo Settore il Centro ha confermato e ampliato la propria missione, promuovendo e rafforzando la presenza e il ruolo dei volontari negli enti del Terzo settore (ETS), con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato (ODV), attraverso l'erogazione di servizi gratuiti, l'attivazione di progetti e la costruzione di rapporti e collaborazioni con soggetti pubblici e privati del territorio e non, tutti orientati a produrre un cambiamento concreto nella comunità locale.

Sistemi nazionali e regionali

Il C.S.V. Taranto è socio dell'Associazione Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato – [CSVnet](#).

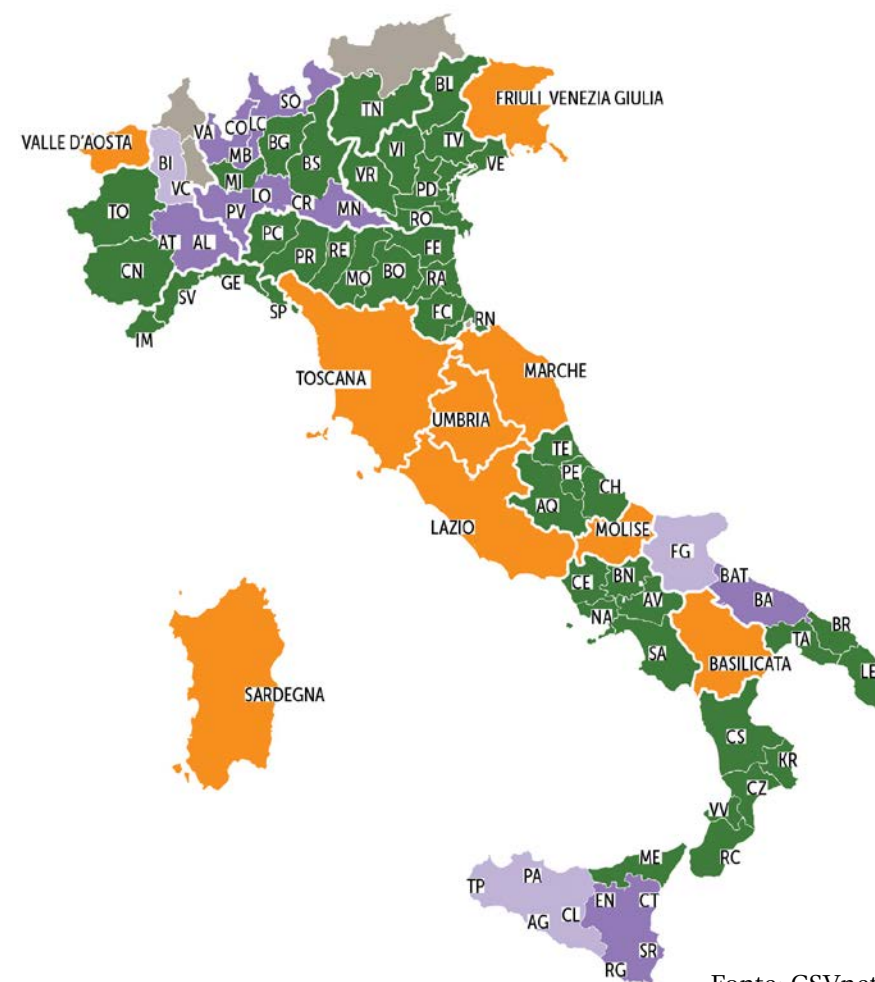
Fa, inoltre, parte del Coordinamento Regionale dei Centri di Servizio per il Volontariato della Regione Puglia – CSVNet Puglia.

I CENTRI DI SERVIZIO PER IL VOLONTARIATO - CSV

Il Codice del Terzo Settore affida ai Centri di Servizio per il Volontariato (CSV) il ruolo di **organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo e informativo, per promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo volontari negli enti del terzo settore con particolare riguardo alle ODV** (art. 63 comma 1 CTS) e ne assicura il finanziamento stabile attraverso il FUN – Fondo Unico Nazionale, un fondo alimentato dai contributi delle fondazioni di origine bancaria. I CSV sono sottoposti alle funzioni di indirizzo e di controllo da parte dell'Organismo Nazionale di Controllo (ONC), anche tramite i propri uffici territoriali, gli Organismi Territoriali di Controllo (OTC). Gli OTC, in particolare, verificano la legittimità e la correttezza dell'attività dei CSV in relazione all'uso delle risorse del FUN, nonché la loro generale adeguatezza organizzativa, amministrativa e contabile, tenendo conto delle disposizioni del CTS e degli indirizzi generali strategici fissati dall'ONC.

Il sistema dei CSV è composto da n. 62 Centri (che dovranno diventare 49 al termine del periodo transitorio), di cui n. 9 regionali, n. 9 interprovinciali e n. 44 provinciali.

I CSV, presenti sul territorio nazionale con 400 tra sedi centrali e sportelli operativi, hanno erogato 205.000 servizi gratuiti a un totale di 48.000 organizzazioni beneficiarie (Report annuale delle attività dei CSV 2018).



Fonte: CSVnet
www.csvnet.it

DESTINATARI E PARTNER

Il C.S.V. Taranto eroga i propri servizi agli ETS che abbiano volontari e sede legale, o almeno una sede operativa, nel territorio della provincia di Taranto, 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 C.S.V. di Taranto sono:

- i VOLONTARI operanti sul territorio provinciale
- gli ASPIRANTI VOLONTARI operanti sul territorio provinciale
- gli enti:
 - ☐ le ODV iscritte nell'apposito registro regionale nelle more dell'entrata in vigore del Registro Unico Nazionale del Terzo settore (RUNTS)
 - ☐ le ODV non iscritte (nelle more dell'attivazione del RUNTS), che intendano iscriversi all'apposito registro ovvero al RUNTS quando lo stesso sarà operativo
 - ☐ gli altri ENTI del TERZO SETTORE ai sensi del CTS che operano anche attraverso volontari (APS iscritte, Cooperative sociali ed enti iscritti all'anagrafe delle Onlus)
- i CITTADINI del territorio della provincia di Taranto, singoli o in gruppo, per i servizi di orientamento al volontariato, informativi, di assistenza alla costituzione di un ETS e di promozione a utenza diffusa
- Enti Locali, scuole, università ed altri enti del territorio per specifici servizi

Il C.S.V. Taranto, nella progettazione ed erogazione dei servizi, si può avvalere anche della collaborazione di enti pubblici, scuole, università, enti ed istituti di ricerca, soggetti profit, enti erogativi e professionisti, nonché loro reti di rappresentanza, ed ETS, che possono entrare in **partenariato** con lo stesso Centro per l'organizzazione di eventi e per la realizzazione di iniziative e progetti specifici.

DESTINATARI E PARTNER

AREA DI RIFERIMENTO	SERVIZIO/AZIONE	DESTINATARI									PARTNER*
		ODV e APS iscritte	ODV non iscritte	Altri ETS	Volontario	Aspirante Volontario	Cittadino	PA	Scuola	Univ.	
Promo. Orien. Animaz.	Attività promo media	X	X				X				
Promo. Orien. Animaz.	Web TV	X	X				X				
Promo. Orien. Animaz.	Rassegna provinciale	X	X	X			X	X	X		Comune di Taranto, Uni. Bari - DJSGE, ODV e APS iscritte, ODV non iscritte
Promo. Orien. Animaz.	Momenti partecipativi	X	X	X			X	X	X		Comuni ove hanno sede i Momenti
Promo. Orien. Animaz.	Giovani in Volo.	X	X						X		Comune Taranto e Carosino, Uni. Bari - DJSGE, Associazione Ragazzi in Gamba, ODV e APS iscritte, ODV non iscritte
Promo. Orien. Animaz.	Con il vol. a scuola di cittadinanza								X		ODV e APS iscritte, ODV non iscritte
Promo. Orien. Animaz.	Volontariato - Università	X	X							X	Uni. Bari, LUMSA
Promo. Orien. Animaz.	Orientamento al volontariato	X	X	X		X	X				
Promo. Orien. Animaz.	Volontariato e Cooperazione			X							Confcooperative TA
Promo. Orien. Animaz.	Idee di rete per promuovere	X	X	X							
Promo. Orien. Animaz.	Percorso animazione	X	X	X	X			X	X	X	

* I partner sono i soggetti con cui i servizi, le azioni e i progetti vengono realizzati o da cui prendono avvio in favore di altri destinatari.

DESTINATARI E PARTNER

AREA DI RIFERIMENTO	SERVIZIO/AZIONE	DESTINATARI									PARTNER*
		ODV e APS iscritte	ODV non iscritte	Altri ETS	Volontario	Aspirante Volontario	Cittadino	PA	Scuola	Univ.	
Formazione	Corsi temi interesse comune	X	X	X	X						
Formazione	Idee di rete per formare	X	X	X	X	X					
Consulenza, assistenza e acc.	Assistenza tecnica	X	X	X			X	X			
Consulenza, assistenza e acc.	Gruppo Fondi extra	X	X								Altri CSV pugliesi, Regione Puglia
Consulenza, assistenza e acc.	Percorsi accomp.	X	X		X						
Informazione e comunicazione	Addetto stampa	X	X								
Informazione e comunicazione	Newsletter	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Informazione e comunicazione	Sito web	X	X	X	X	X	X	X	X	X	CSVnet
Informazione e comunicazione	Comunicazione social	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Informazione e comunicazione	Rivista regionale online	X	X	X	X		X	X	X	X	Altri CSV pugliesi

* I partner sono i soggetti con cui i servizi, le azioni e i progetti vengono realizzati o da cui prendono avvio in favore di altri destinatari.

DESTINATARI E PARTNER

AREA DI RIFERIMENTO	SERVIZIO/AZIONE	DESTINATARI									PARTNER*
		ODV	APS	Altri ETS	Volontario	Aspirante Volontario	Cittadino	PA	Scuola	Univ.	
Ricerca e documentazione	Biblioteca C.S.V.	X	X	X	X		X	X	X		Biblioteca Civica Acclavio - Comune di Taranto
Ricerca e documentazione	Banca dati TS	X	X	X		X	X	X	X	X	
Ricerca e documentazione	Ricerche su temi di interesse	X	X	X	X		X	X	X	X	Uni. Bari, LUMSA Uni Pisa
Supporto tecnico - logistico	Servizi logistici di base	X	X								
Supporto tecnico - logistico	Comodato pulmino	X	X								

* I partner sono i soggetti con cui i servizi, le azioni e i progetti vengono realizzati o da cui prendono avvio in favore di altri destinatari.

I PRINCIPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Nella realizzazione di attività e servizi, il C.S.V. 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 ed 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.

SERVIZI E ATTIVITA'

Promozione, orientamento e animazione territoriale	Finalizzati a dare visibilità ai valori del volontariato e all'impatto sociale dell'azione volontaria nella comunità locale, a promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva in particolare tra i giovani e nelle scuole, istituti di istruzione, di formazione ed università, facilitando l'incontro degli enti di Terzo settore con i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato, nonché con gli enti di natura pubblica e privata interessati a promuovere il volontariato.	▪ Attività promozionali sui media ▪ Iniziative rivolte ai cittadini e alla comunità ▪ Promozione del Volontariato e della cittadinanza attiva a Scuola e in Università ▪ Orientamento al volontariato ▪ Iniziative di promozione in collaborazione con reti di ETS (Idee di rete per ...) ▪ Volontariato e Cooperazione ▪ Animazione per la creazione di reti
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.	▪ Corsi su temi di interesse comune al volontariato ▪ Iniziative di formazione in collaborazione con reti di ETS (Idee di rete per ...)
Consulenza, assistenza e accompagnamento	Finalizzati a 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.	▪ Assistenza tecnica ▪ Gruppo di lavoro su Fondi extra D.Lgs. n. 117/2017 ▪ Percorsi di accompagnamento
Informazione e comunicazione	Finalizzati a incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato, a supportare la promozione delle iniziative di volontariato, a sostenere il lavoro di rete degli enti del Terzo settore tra loro e con gli altri soggetti della comunità locale per la cura dei beni comuni, ad accreditare il volontariato come interlocutore autorevole e competente.	▪ Addetto stampa per il volontariato (comunicati e conferenze) ▪ Newsletter CSV Taranto Informa ▪ Sito web CSV Taranto ▪ Comunicazione social ▪ Rivista regionale online "Volontariato Puglia"
Ricerca e documentazione	Finalizzati a mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo settore in ambito nazionale, comunitario e interna.	▪ Biblioteca C.S.V. ▪ Banca Dati del TS ▪ Ricerche
Supporto tecnico-logistico	Finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti ed attrezzature.	▪ Servizi logistici di base - prestito attrezzature e sale; Fotocopie ▪ Comodato pulmino

AREA PROMOZIONE, ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE TERRITORIALE - POA

Il C.S.V. Taranto è fortemente impegnato in questa area di attività, che rappresenta da anni la principale in termini di risorse ad essa destinate. Le azioni portate avanti dal Centro in quest'area sono riconducibili ai seguenti ambiti:

- **Attività promozionali sui media**, finalizzate a far conoscere il volontariato e il suo operato alla comunità attraverso gli organi di informazione e la web TV.
- **Iniziative rivolte ai cittadini e alla comunità** nel suo complesso, finalizzate a mettere in relazione il volontariato con i cittadini appunto - giovani e non, gli enti locali, il mondo profit, ecc...
- **Promozione del Volontariato e della cittadinanza attiva a Scuola e in Università**, attraverso progetti e attività volti a far conoscere agli studenti delle scuole di ogni ordine e grado della provincia (dalle elementari alle secondarie di II grado) e agli studenti universitari il volontariato e i suoi valori cardine favorendo l'incontro con le realtà locali attraverso testimonianze e realizzazione di esperienze dirette.
- **Orientamento al volontariato**, finalizzata in modo particolare ad accompagnare gli aspiranti volontari nella scelta dell'esperienza di volontariato più coerente con il proprio profilo e a favorire il loro incontro con le realtà del territorio
- **Iniziative di promozione in collaborazione con reti di ETS (Idee di rete per ...)**, sostenute dal Centro nella fase di co-progettazione, realizzazione e diffusione, anche attraverso l'assunzione in carico degli oneri ad esse relativi
- **Volontariato e Cooperazione**, azione introdotta nel 2020 e finalizzata a promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari nelle cooperative sociali locali.
- **Animazione per la creazione di reti**, percorso diffuso sul territorio finalizzato a promuovere la capacità del volontariato di fare rete al suo interno e con altri soggetti del territorio.

ATTIVITÀ PROMOZIONALI SUI MEDIA - POA

Questo ambito dell'area promozione, orientamento e animazione territoriale accoglie due azioni finalizzate a favorire la conoscenza da parte della comunità locale (singoli cittadini, Istituzioni, altri enti) del volontariato, in particolare dell'azione svolta sul territorio da ODV e APS, dando particolare rilievo a specifiche iniziative/attività dalle stesse svolte. Entrambe, con canali diversi, raccontano il bene.

Attività promozionali sui media

L'azione è finalizzata alla promozione del volontariato attraverso interventi sui media locali: emittenti locali, carta stampata ed eventualmente radio.

I destinatari sono le ODV (in prevalenza) e le APS, nonché i cittadini. Non è previsto il coinvolgimento di partner.

In occasione di particolari iniziative promosse da ODV e APS e di iniziative in cui il CSV promuove il volontariato del territorio provinciale, vengono realizzati service televisivi (immagini e interviste); le immagini vengono caricate a cura del fornitore su una piattaforma online da cui le emittenti locali interessate possono scaricarle per la diffusione; vengono anche messe a disposizione del CSV e delle organizzazioni direttamente interessate.

ODV e APS interessate fanno richiesta a mezzo e-mail e possono fruire del servizio una volta all'anno.

Standard: tempi di montaggio e caricamento in piattaforma

Tale azione prevede anche un intervento (spazi e rubriche realizzate su tutti i principali organi d'informazione locali) promosso nel periodo che precede la Rassegna del Volontariato.

Web TV

E' un canale accessibile dal sito del CSV per la diffusione e archiviazione dei contenuti multimediali sul volontariato.

I contenuti sono rappresentati dai service realizzati nell'ambito dell'azione attività promozionali sui media (Immagini dal Volontariato) e da altro materiale video realizzato dal Centro in occasione di iniziative di particolare rilievo (Immagini dal CSV).

Attraverso la Web TV il Centro mette a disposizione della comunità contenuti on demand e in occasione di particolari iniziative CSV (Rassegna, ecc...) può realizzare dirette streaming

I destinatari sono le ODV (in prevalenza) e le APS, nonché i cittadini. Non è previsto il coinvolgimento di partner.

Il servizio non è oggetto di una richiesta di accesso specifica, ne fruisce chi ha avuto accesso al servizio "Attività promozionali sui media".

INIZIATIVE RIVOLTE AI CITTADINI E ALLA COMUNITÀ - POA

All'interno di tale ambito vengono realizzate due azioni di promozione contraddistinte da utenza diffusa. La prima è la principale azione di promozione realizzata annualmente dal Centro Servizi a Taranto, la Rassegna provinciale del Volontariato e della Solidarietà; la seconda è rappresentata dai Momenti partecipativi, realizzati nei comuni del territorio, assimilabili per obiettivi, articolazione e modalità di realizzazione alla prima ma con una dimensione più contenuta.

Rassegna provinciale del Volontariato e della Solidarietà

La Rassegna, giunta alla sua XVI edizione, rappresenta un importante momento di incontro per il volontariato del territorio, nonché tra il mondo del volontariato e gli altri attori locali. La formula della Rassegna 2020, che muove dall'esperienza degli anni precedenti, è stata ripensata in corso d'anno per effetto della pandemia.

I destinatari sono le ODV (in prevalenza), le APS e gli altri ETS, nonché la comunità nel suo complesso (cittadini, enti locali, scuole)

La Rassegna vede sempre il coinvolgimento di più partner: accanto alle ODV e alle APS, vi sono alcuni soggetti con cui si è instaurato un rapporto duraturo - Comune di Taranto, Università DJSGE, cui si aggiungono ogni anno altri soggetti (anche in qualità di co-finanziatori). Può prevedere una parte "espositiva" (vista la situazione probabilmente una APP) ma principalmente prevede attività laboratoriali rivolte alle scuole e attività di animazione e approfondimento rivolte alla comunità tutta (da fare prevalentemente a distanza).

Gli ETS accedono per mezzo di scheda di iscrizione diffusa con congruo anticipo a mezzo sito web e newsletter. Per favorire la partecipazione vengono utilizzati anche altri canali: media tradizionali e social. Le scuole con manifestazione di interesse a seguito di invito via e-mail; la PA su invito; i cittadini e il resto della comunità in risposta alle sollecitazioni mediatiche.

Standard: Sicurezza, sostenibilità (impiego di eventuali stoviglie biodegradabili).

Momenti partecipativi

I momenti partecipativi - tre o quattro ogni anno - si svolgono nei comuni minori del territorio per favorire anche lì l'incontro tra enti del terzo settore e tra questi e la comunità.

I comuni ove realizzarli sono stabiliti dal Consiglio Direttivo anche sulla base di sollecitazioni provenienti dal volontariato dell'area.

I destinatari sono le ODV (in prevalenza), le APS e gli altri ETS, nonché la comunità nel suo complesso (cittadini, enti locali, scuole)

I momenti vedono sempre il coinvolgimento di più partner: accanto alle ODV e alle APS, vi sono le Amministrazioni dei Comuni ove hanno sede (anche in qualità di co-finanziatori, sia con risorse finanziarie sia con servizi).

Può prevedere una parte "espositiva" ma principalmente prevede attività laboratoriali rivolte alle scuole e attività di animazione e approfondimento rivolte alla comunità tutta (da ripensare per i momenti successivi all'inizio della pandemia).

In caso di sollecitazione diretta da parte del territorio (un comune o più comuni limitrofi), gli ETS proponenti hanno accesso diretto; la partecipazione viene aperta a tutti quelli interessati che accedono di norma per mezzo di scheda di iscrizione diffusa a mezzo sito web e newsletter. Le scuole sono di norma coinvolte dagli ETS locali; i cittadini e il resto della comunità in risposta alle sollecitazioni mediatiche

Standard: Sicurezza, sostenibilità (impiego di eventuali stoviglie biodegradabili).

PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO E DELLA CITTADINANZA ATTIVA A SCUOLA E IN UNIVERSITÀ - POA

Il C.S.V. Taranto mette in campo un progetto ormai consolidato rivolto agli studenti delle scuole secondarie di II grado, Giovani in Volo., nel cui ambito da anni rientra anche l'iniziativa Ragazzi in Gamba; realizza un percorso destinato ai più piccoli, Con il Volontariato a scuola di cittadinanza, di più recente introduzione e infine rivolge la sua attenzione agli studenti più grandi attraverso la collaborazione con le Università locali.

Giovani in Volo. - GIV

I destinatari di GIV sono gli Istituti Scolastici secondari di II grado di Taranto e provincia, con i loro studenti e i docenti. Sono destinatari della presente azione anche le ODV e le APS: l'attività svolta, infatti, favorisce l'ingresso degli studenti nelle organizzazioni in qualità di volontari.

Il progetto vede il coinvolgimento di più partner: accanto alle ODV e alle APS, vi sono alcuni soggetti con cui si è instaurato un rapporto duraturo, es. Università DJSGE cui si possono aggiungere altri soggetti pubblici e privati.

GIV vero e proprio si articola in:

- 1) testimonianza dei volontari nelle scuole;
- 2) esperienza di volontariato degli studenti presso ODV e APS coinvolte;
- 3) evento finale Le attività 2 e 3 sono state rimodulate a causa della pandemia.

L'iniziativa Ragazzi in Gamba, vede quali destinatari gli istituti di ogni ordine e grado con i loro studenti e i docenti.

Vede il coinvolgimento di più partner: innanzitutto l'Associazione Ragazzi in Gamba (ODV) - co-promotore dell'iniziativa; ODV e APS; nonché altri soggetti, come il Comune di Taranto e quello di Carosino.

Consiste in più giornate di performance artistiche varie (teatro, musica, poesia, ecc...) a cura di studenti e volontari. A causa della pandemia ha subito uno slittamento dal I (di norma viene realizzata nel periodo marzo-aprile) al II semestre dell'anno

La modalità di accesso è la medesima: il CSV invita a mezzo e-mail, da un lato, le scuole di Taranto e provincia che, se intenzionate a partecipare, aderiscono attraverso una manifestazione di interesse; dall'altro ODV e APS che compilano una scheda di adesione. La diffusione avviene anche mediante sito, newsletter e pagina Facebook.

L'esperienza di Giovani in Volo. con gli studenti delle scuole secondarie di secondo grado, giunta alla sua XV edizione, ha portato nel 2020 alla pubblicazione del [libro Giovani in Volo. Non stancarsi di volare](#), da diffondere tra le ODV e le APS partecipanti al progetto, tra tutte quelle comunque interessate, tra le scuole aderenti e le eventuali altre.

PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO E DELLA CITTADINANZA ATTIVA A SCUOLA E IN UNIVERSITÀ - POA

Con il volontariato a scuola di cittadinanza

I destinatari del progetto sono gli istituti di scuola primaria e secondaria di primo grado, con i loro studenti e docenti.

Il progetto vede il coinvolgimento in qualità di partner delle ODV e APS locali.

Il percorso di sensibilizzazione prevede:

- incontro di sensibilizzazione a cura delle operatrici del C.S.V.;
- incontro con i volontari delle ODV e delle APS aderenti per la realizzazione di laboratori/incontri tematici.

Il CSV invita in modo mirato a mezzo e-mail, da un lato, le scuole di Taranto e provincia che, se intenzionate a partecipare, aderiscono attraverso una manifestazione di interesse; dall'altro ODV e APS attive negli ambiti segnalati dalle scuole, che, se interessate, danno la propria disponibilità.

Nell'ambito del progetto il C.S.V. Taranto ha realizzato n. 2 fumetti per raccontare la cittadinanza attiva e il volontariato ai ragazzi - uno per i più piccoli e l'altro per gli alunni delle scuole medie - sia in formato cartaceo (per la distribuzione agli alunni coinvolti) sia in formato video (da utilizzare **nell'incontro di sensibilizzazione**).

Volontariato Università

I destinatari del progetto sono le università locali, con i loro studenti e docenti. Sono destinatari della presente azione anche le ODV e le APS: l'attività svolta, infatti, favorisce l'ingresso degli studenti nelle organizzazioni in qualità di volontari.

Il progetto vede il coinvolgimento in qualità di partner delle ODV e APS locali.

Nell'ambito del Protocollo d'Intesa che il C.S.V. ha con la LUMSA sezione di Taranto e l'Accordo quadro con l'Università di Bari "A. Moro" per il tramite del Dipartimento Jonico in Studi Giuridici ed Economici - DJSGE, il C.S.V. promuove incontri rivolti agli studenti universitari per trattare temi specifici di loro interesse attraverso le testimonianze delle ODV e APS locali.

Individuate le aree tematiche di interesse d'accordo con i docenti, il C.S.V. individua e contatta (e-mail/telefono) le ODV e le APS che di quei temi si occupano e le invita a partecipare agli incontri programmati d'intesa con le università.

ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO - POA

Incontri individuali con aspiranti volontari, cittadini interessati a conoscere il volontariato locale anche al fine di impegnare il loro tempo libero in attività solidaristiche. Gli interessati vengono accompagnati ad individuare le esperienze più coerenti con il proprio percorso di studi e professionale, gli interessi e le disponibilità. Il servizio di orientamento riguarda anche la proposta di possibili esperienze di progetti di servizio civile universale.

Angela D'Amuri – Referente dell'azione info@csvtaranto.it

- Il servizio è rivolto agli aspiranti volontari e agli ETS che si avvalgono di volontari;
- ETS interessati ad offrire esperienze di volontariato; Partner nell'erogare il servizio/attività
- Al primo contatto e alla compilazione della scheda "Dono il mio tempo" segue un colloquio individuale in presenza o uno scambio di mail tra l'operatrice del C.S.V. e l'aspirante volontari* al fine di individuare uno o più ETS a cui proporsi. Il Centro favorisce l'incontro tra ETS e aspirante volontari*
- Il servizio è richiesto attraverso i recapiti telefonici e di posta elettronica oltreché la pagina facebook.

Per quanto attiene le opportunità offerte dal Servizio Civile Universale il Centro rivolge il servizio ai cittadini nella fascia di età interessata:

- Per quanto attiene le opportunità offerte dal Servizio Civile Universale il Centro rivolge il servizio ai cittadini nella fascia di età interessata;
- Pubblica sul sito i bandi attivi; informa sui progetti approvati e da realizzare nella provincia di Taranto; illustra le modalità di candidatura;
- Il servizio è richiesto attraverso i recapiti telefonici e di posta elettronica oltreché la pagina facebook.

VOLONTARIATO E COOPERAZIONE - POA

L'azione consiste nella realizzazione di una preliminare attività di approfondimento volta a meglio conoscere il mondo della cooperazione sociale a livello locale. A tale fase di analisi seguono n. 2 incontri per illustrare alle cooperative sociali operanti in provincia di Taranto le potenzialità insite nell'attivazione di percorsi di inclusione di volontari.

I destinatari primari sono le cooperative sociali che operano in provincia di Taranto

Tale azione è realizzata in partenariato con Confcooperative Taranto.

Il Centro realizza in collaborazione con Confcooperative provinciale una rilevazione desk delle principali caratteristiche del mondo della cooperazione locale (numeri realtà, operanti, tipologia, ambito di intervento, componente volontaristica, ecc...). A seguire due incontri rivolti alle cooperative locali

Il Centro diffonde la notizia dell'incontro attraverso i propri canali (sito, newsletter e social); per il tramite del partner Confcooperative invita per e-mail le cooperative sociali, in particolare quelle associate a Confcooperative.

Le cooperative interessate possono partecipare a seguito di iscrizione all'incontro attraverso la compilazione dell'apposita scheda. L'incontro è aperto anche ai volontari eventualmente interessati e alle ODV e APS iscritte.

IDEE DI RETE PER LA PROMOZIONE - POA

Il C.S.V. con questa azione sostiene iniziative finalizzate alla promozione del volontariato portate avanti da gruppi più o meno ampi di ETS, composti in prevalenza da ODV.

I destinatari della presente azione sono gli ETS del territorio provinciale in rete, ove la prevalenza siano ODV

L'azione si struttura come segue:

- sollecitazione e raccolta delle idee;
- co-progettazione delle idee tra quelle proposte dotate di caratteristiche idonee;
- realizzazione delle iniziative di promozione del volontariato scaturite dalla fase di co-progettazione;
- diffusione delle iniziative prima, durante e dopo la realizzazione delle stesse al fine di garantire il massimo coinvolgimento della comunità.

Al fine di ampliare la rete, nella fase di co-progettazione e realizzazione dell'idea, possono essere coinvolti anche ulteriori ETS rispetto ai proponenti l'idea.

La raccolta avviene attraverso la pubblicazione di un invito rivolto ai destinatari sopra descritti sul sito web del Centro; lo stesso viene diffuso anche attraverso la newsletter e i canali social nonché con apposito comunicato stampa al fine di raggiungere il maggior numero di potenziali destinatari.

Gli ETS interessati partecipano compilando apposito modulo online entro la scadenza stabilita.

PERCORSO DI ANIMAZIONE PER LA CREAZIONE DI RETI - POA

Si tratta di un percorso diffuso di incontri di animazione finalizzato a creare o sviluppare reti tra ETS e tra questi e altri soggetti della comunità. Il Percorso 2020 è legato alle azioni Idee di rete per promuovere e per formare il volontariato poiché nel corso dello stesso si stimola anche l'emersione di idee che possono essere candidate nell'ambito dello strumento citato. Il Percorso nasce dalla volontà di avvicinarsi alle organizzazioni con sede nei comuni diversi dal capoluogo, anche al fine di rendere per loro più accessibili i servizi del CSV e di stimolare la loro adesione alla base sociale, nonché di favorire il confronto e l'attivazione di collaborazioni sui territori.

I destinatari sono le ODV e le APS, nonché gli altri ETS del territorio provinciale, unitamente agli altri attori della comunità (PA, scuola, università)

L'impostazione dell'azione è stata rivista in conseguenza della pandemia: il CSV ha ritenuto, infatti, utile dare particolare spazio alle esperienze di rete che si sono attivate sul territorio provinciale durante l'emergenza sanitaria.

Il Percorso si articola nei seguenti incontri in modalità online: 1) un world caffè iniziale; 2) n. 2 incontri, il primo rivolto agli enti di Taranto e dell'area centro - orientale, il secondo rivolto a quelli dell'area centro - occidentale; 3) un world caffè finale.

Il percorso nel suo complesso e i singoli incontri sono diffusi attraverso i canali istituzionali (sito web, newsletter, pagina Facebook), i soggetti interessati si iscrivono attraverso apposita scheda.

La raccolta avviene attraverso la pubblicazione di un invito rivolto ai destinatari sopra descritti sul sito web del Centro; lo stesso viene diffuso anche attraverso la newsletter e i canali social nonché con apposito comunicato stampa al fine di raggiungere il maggior numero di potenziali destinatari.

Gli ETS interessati partecipano compilando apposito modulo online entro la scadenza stabilita.

AREA FORMAZIONE

Il C.S.V. Taranto propone attività formative (corsi e seminari) progettate, realizzate e gestite direttamente, su temi trasversali di interesse comune al volontariato, quali la comunicazione, la raccolta fondi, la progettazione, l'organizzazione e la gestione; realizza, inoltre, su proposta del volontariato locale, attività formative dedicate ad approfondire tematiche legate ad ambiti specifici di attività.

Corsi su temi di interesse comune al volontariato

Le iniziative formative sono rivolte ai volontari degli ETS della provincia, con particolare riguardo alle Organizzazioni di Volontariato.

Il Centro valuta, caso per caso, la possibilità di coinvolgere in qualità di Partner Soggetti/Organizzazioni di comprovata e qualificata competenza ed esperienza nel panorama della formazione e del terzo settore. Le informazioni sulle iniziative formative sono pubblicate sul sito web del C.S.V. e divulgate attraverso la newsletter settimanale inviata ai sottoscrittori, i canali social, i comunicati stampa.

L'iscrizione ai corsi viene effettuata direttamente online utilizzando la scheda pubblicata sul sito del Centro.

I corsi sono rivolti ad un numero massimo di 25 partecipanti; le iscrizioni sono accolte in base all'ordine di arrivo, con attenzione a garantire la priorità ai volontari delle ODV e equilibrio nel numero di partecipanti per Ente di provenienza. In considerazione del tema oggetto del corso, il Centro valuta di invitare referenti del mondo profit e/o della Pubblica Amministrazione.

Al termine del corso ai partecipanti è somministrato una scheda di gradimento.

Il Centro rilascia un attestato di partecipazione a coloro che hanno frequentato almeno il 75% delle ore.

Standard I docenti/ esperti coinvolti hanno almeno 3 anni di esperienza nel settore specifico e nella formazione degli adulti.

Il CSV realizza attività formativa (**focus tematici**) rivolta a ODV e APS anche nell'ambito del progetto REAC - Reti di apprendimento collaborativo.

Idee di rete per formare il volontariato

Le iniziative formative attinenti tematiche specifiche di interesse del mondo del volontariato, sono co-progettate e realizzate con i volontari degli ETS, con particolare attenzione per le ODV;

L'azione si struttura in diverse fasi:

- il C.S.V. sollecita la domanda di formazione da parte dei volontari, attraverso un invito a proporre idee di formazione, pubblicato sul sito;
- le idee raccolte, dotate delle idonee caratteristiche, vengono sviluppate in corsi/seminari attraverso un percorso di co-progettazione. Al percorso partecipano i volontari che hanno proposto l'idea e altri eventualmente interessati;
- le iniziative formative, una volta co-progettate (con la definizione di obiettivi; risultati; argomenti; metodologie; docenti e calendario), vengono diffuse sul sito del Centro per raccogliere adesioni di altri volontari di ETS interessati, garantendo la priorità ai volontari delle ODV, e agli aspiranti volontari;
- per gli step successivi vengono seguiti procedure e criteri applicati per i corsi di interesse comune.

AREA CONSULENZA, ASSISTENZA E ACCOMPAGNAMENTO

Il C.S.V. Taranto eroga attività di assistenza con riferimento ai principali temi di interesse per gli ETS - gestione, fiscalità, progettazione sociale e rendicontazione, raccolta fondi, ecc... Rientrano nell'assistenza tecnica anche le attività legate alle nuove costituzioni, all'iscrizione ai registri, nonché alle modifiche statutarie (legale). Nell'ambito di tale area il Centro prevede anche la realizzazione di un'azione condotta in collaborazione con gli altri CSV pugliesi ("Gruppo Fondi extra") e di percorsi di accompagnamento su specifiche tematiche affrontate nell'ambito di percorsi formativi realizzati.

Assistenza tecnica

I destinatari dell'attività di assistenza tecnica erogata dal C.S.V. sono le ODV e le APS, gli altri ETS (esclusi quelli costituiti in una delle forme del libro V del codice civile), i cittadini e in misura residuale la PA.

Il C.S.V. accompagna l'attività delle organizzazioni attraverso la soluzione personalizzata di problematiche specifiche da queste avanzate. Le principali aree tematiche di intervento sono:

- legale, per la costituzione, trasformazione e scioglimento di ETS, in particolare ODV e APS, attraverso la redazione di atti costitutivi, statuti e modifiche statutarie; la redazione di regolamenti interni; l'iscrizione ai registri; la regolazione di rapporti con soggetti pubblici e privati. In questo ambito è data attenzione prioritaria agli adempimenti statutari al CTS;
- amministrativa fiscale (assistenza alla redazione dei bilanci/rendiconti, tenuta libri e registri obbligatori, cinque per mille, adempimenti fiscali, ecc...)
- progettuale e rendicontativa (informazione rispetto a bandi a livello europeo, nazionale, regionale, provinciale e locale; assistenza di base per la redazione di progetti - risposta a quesiti specifici su bando, individuazione partner, ecc..., risposta a quesiti sulla predisposizione della rendicontazione di progetti su specifici bandi)
- assicurativa (accompagnamento agli adempimenti assicurativi obbligatori ed eventuali coperture integrative)
- raccolta fondi (assistenza di base per l'avvio di una campagna)
- emergenza Covid-19 (informazione sulla gestione delle riunioni a distanza degli organi; sull'organizzazione delle attività nel rispetto delle disposizioni nazionali, regionali e locali)

Le prestazioni sono garantite dalle operatrici del CSV e vengono erogate, a seconda del livello di complessità, telefonicamente, con riscontro scritto a mezzo e-mail ovvero attraverso incontri dedicati tenuti presso la sede centrale ovvero presso gli sportelli territoriali. Dall'inizio della pandemia, gli incontri di assistenza sono quasi completamente sostituiti da incontri a distanza, facendo ricorso a facetime, skype o altre piattaforme. L'erogazione del servizio può prevedere anche la fornitura di fac-simili.

I servizi di assistenza possono essere richiesti attraverso il sito web, ove, nella sezione dedicata, è presente un [modulo di richiesta](#); le richieste possono essere sottoposte al CSV anche telefonicamente (quesiti di base) e a mezzo e-mail. Il CSV eroga servizi di assistenza tecnica a ODV e APS anche nell'ambito del progetto REAC - Reti di apprendimento collaborativo ([Esperto risponde](#)).

AREA CONSULENZA, ASSISTENZA E ACCOMPAGNAMENTO

Percorsi di accompagnamento

Angela D'Amuri – Referente dell'azione info@csvtaranto.it

Tale Azione è a valle di alcune attività formative del Centro, legate ad ambiti per i quali pervengono al Centro frequenti domande di consulenza. Relativamente a questi e con l'intento di far acquisire ai partecipanti maggiore autonomia il Centro avvalendosi degli esperti coinvolti nella formazione, offre un supporto mirato che permetta di elaborare o redigere uno strumento/prodotto adeguato alla realtà organizzativa di appartenenza. Per il 2020 il Percorso riguarda il Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali.

-I destinatari dell'attività sono i volontari delle ODV, in via prioritaria, e delle APS che hanno partecipato al corso cui attiene l'accompagnamento;

-al termine del corso i partecipanti sono invitati ad esprimere l'interesse ad usufruire del Percorso e a coinvolgere altri volontari dell'organizzazione, per favorire la buona riuscita dell'azione.

-le modalità operative sono definite d'accordo con gli esperti incaricati e tenendo conto delle esigenze concrete dei destinatari.

Gruppo di lavoro su Fondi extra D.Lgs. n. 117/2017

Angela D'Amuri – Referente dell'azione info@csvtaranto.it

I destinatari della presente azione regionale sono le ODV e le APS della provincia di Taranto.

Partner sono gli altri tre CSV pugliesi - San Nicola di Bari, Foggia e Brindisi Lecce Volontariato nel Salento - e la Regione Puglia.

Il Gruppo è finalizzato principalmente a informare le ODV e le APS in merito alle risorse disponibili grazie al POR Puglia 2014-2020. Nell'ambito di tale azione, il CSV partecipa inoltre al Tavolo regionale sulla Riforma del Terzo Settore promosso dalla Regione Puglia, dai cui lavori sono scaturiti i fac-simili di statuto per ODV e APS coerenti con le previsioni del CT che sono stati diffusi alle organizzazioni locali e utilizzati come riferimento nell'attività di assistenza tecnica. Tra i temi in discussione al Tavolo con la Regione anche il nuovo Avviso PugliaCapitaleSociale.

AREA INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

L'area ricomprende numerose attività di rilievo realizzate dal C.S.V. Taranto e prevede anche la realizzazione di strumenti di comunicazione istituzionale (materiali, non solo cartacei, di comunicazione rivolti a diverse categorie di interlocutori territoriali). Il C.S.V. Taranto fornisce informazioni utili al volontariato attraverso diversi canali (sito istituzionale, newsletter, social media, ...) e supporta la promozione delle iniziative/attività realizzate dalle ODV e APS anche diffondendole agli organi di informazione.

Addetto stampa per il volontariato

Marco Amatimaggio – Referente dell'azione info@csvtaranto.it

Il servizio è finalizzato a diffondere l'operato e in particolare specifiche iniziative/progetti realizzati dalle ODV (in via prioritaria) e dalle APS; consiste nella redazione da parte del giornalista esperto incaricato dal Centro di un comunicato stampa che viene diramato a tutti gli organi di informazione locali, oltre che essere diffuso tramite sito e newsletter del CSV. L'addetto stampa si assicura che venga garantita la massima visibilità su stampa, TV, web e radio dei comunicati diffusi e poi raccoglie la rassegna stampa che viene archiviata presso il Centro e consegnata in copia digitale ai soggetti interessati.

In casi specifici - iniziative di particolare rilievo, coinvolgimento di reti ampie di soggetti e simili - l'addetto può organizzare anche una conferenza stampa.

I destinatari del servizio - come detto ODV e APS (in misura residuale) - possono fare richiesta del servizio inviando con congruo anticipo rispetto alla data dell'iniziativa un' e-mail all'indirizzo indicato fornendo le prime informazioni rilevanti (data e ora, luogo, tipologia di iniziativa, ecc...) e quando disponibile eventuale materiale utile ovvero bozza del comunicato. L'addetto stampa, su indicazione del Direttore, ricontatta per i dettagli il referente dell'organizzazione richiedente.

Newsletter CSV Taranto Informa

Daniela Rubinelli – Referente azione info@csvtaranto.it

La newsletter si caratterizza quale foglio informativo legato al sito web del CSV.

Il Centro nella newsletter raccoglie settimanalmente le notizie relative a iniziative/attività promosse dal volontariato locale nonché tutti gli altri contenuti (notizie CSV, bandi e novità legislative, altre notizie di interesse, libro del mese) che riguardano le diverse sezioni della newsletter e ogni venerdì invia la newsletter telematica alla mailing list, che raccoglie circa 1.350 destinatari.

Gli iscritti sono prevalentemente rappresentanti/volontari di ODV e APS, ma tra loro vi sono anche soggetti appartenenti alle altre categorie di destinatari indicate (cfr. Tabella). La promozione della newsletter viene in ogni caso rivolta a tutti.

L'**iscrizione** al servizio si effettua online, sul sito del C.S.V. attraverso l'inserimento del proprio indirizzo di posta elettronica.

Standard: Rispetto della tempistica nell'invio settimanale

Camilla Lazzoni – Referente dell'area direzione@csvtaranto.it

AREA INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Sito web C.S.V. Taranto

Il sito del Centro è molto articolato, alcune delle sue porzioni e funzionalità sono descritte anche altrove nella presente Carta dei Servizi; attraverso le sue diverse sezioni il Centro fornisce informazioni in merito ai servizi che lo stesso eroga, facilitandone anche l'accesso – attraverso form di richiesta di assistenza, di utilizzo di beni, ecc... - da parte dei diversi destinatari; fornisce, inoltre, informazioni in merito alle numerosissime iniziative organizzate da ODV e APS locali, nonché su altre iniziative di interesse per il volontariato, sui bandi di livello europeo, nazionale, regionale e locale.. Prevede anche un'area riservata attualmente accessibile ai soli consiglieri del CSV.

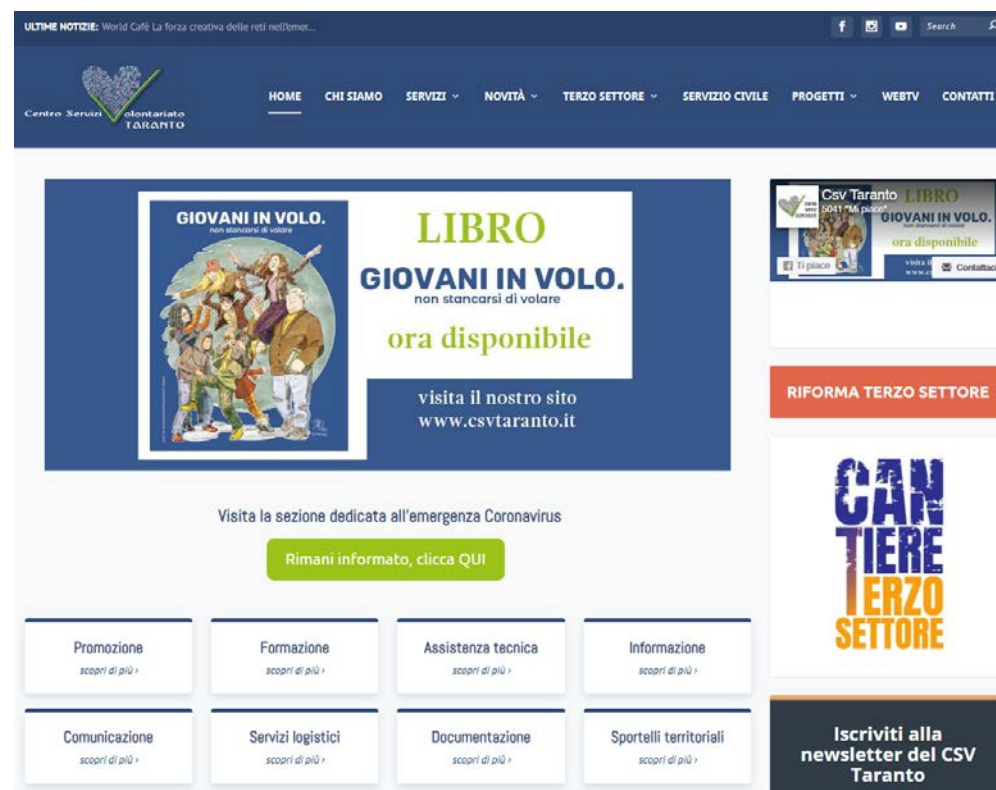
CSVnet è partner del Centro per la sezione infobandi Europa accessibile dal sito.

Il sito e il suo patrimonio di informazioni è fruibile da tutti i soggetti interessati.

Le richieste di pubblicazione di eventi e iniziative nella 'Bacheca del volontariato' possono pervenire da parte di ODV e APS.

Le richieste di pubblicazione che pervengono da altri Enti sono pubblicate, previa valutazione dei referenti dell'area sulla base dei contenuti e della tempistica.

Le richieste di pubblicazione di eventi e notizie, unitamente a eventuali allegati (locandine, foto) sono avanzate tramite e-mail scrivendo a info@csvtaranto.it



AREA INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Rivista regionale online “Volontariato Puglia”

La Rivista, attualmente in corso di registrazione presso il Tribunale di Taranto (Editore è il Coordinamento CSVnet Puglia), è uno strumento di diffusione della cultura della solidarietà attraverso la circolazione di informazioni e l'approfondimento di temi di interesse a livello regionale e nazionale.

La Rivista è rivolta agli ETS e ai loro volontari, nonché a cittadini interessati ai temi del sociale, pubbliche amministrazioni e altri enti. Partner del servizio sono gli altri Centri di Servizio della Puglia, il magazine è frutto di un lavoro che coinvolge gli operatori dei Centri della regione che compongono il gruppo di redazione.

La rivista è accessibile dalla home del sito del CSV e facilmente scaricabile in formato digitale; ogni nuovo numero - 3 o 4 all'anno - viene veicolato attraverso la newsletter e la pagina facebook; in particolari occasioni di incontro ne viene stampato un contenuto numero di copie.

Comunicazione social

Angela D'Amuri – Referente azione info@csvtaranto.it

Il Centro si è dotato da tempo di una pagina Facebook e più di recente di un profilo su altri social, primo fra tutti Instagram, per amplificare gli effetti della comunicazione realizzata con gli altri canali (sito, ecc...) e per raggiungere specifiche categorie di soggetti, ad esempio i giovani. Il servizio è rivolto agli ETS e ai loro volontari, nonché a cittadini interessati ai temi del sociale e altri enti (cfr Tabella).

I canali social sono pubblici. Gli utenti iscritti alle piattaforme social possono interagire sulla pagina

Standard: aggiornamento settimanale.

AREA RICERCA E DOCUMENTAZIONE

Il C.S.V. in tale ambito svolge le seguenti azioni ed eroga i servizi conseguenti: la Biblioteca C.S.V. che rappresenta possiamo dire un unicum sul territorio in quanto non molto ampia ma caratterizzata da un elevato livello di specializzazione; la Banca dati TS, realizzata alcuni anni fa ma sempre aggiornata e disponibile e infine l'attività di ricerca su temi di interesse e la connessa realizzazione, ove prevista, di pubblicazioni a disposizione degli ETS e di tutta la comunità.

Biblioteca C.S.V.

La **biblioteca del C.S.V. Taranto** risulta iscritta all'anagrafe delle biblioteche, è entrata a far parte del Polo Bibliorete della provincia di Taranto e conta circa un migliaio di pubblicazioni (monografie, pubblicazioni di altri CSV e di ETS locali e non; dispone, inoltre, di alcuni abbonamenti a riviste specializzate nonché di circa una ventina di film che trattano temi di rilevanza sociale.

Partner è, dunque, il Comune di Taranto, capofila del Polo con la Biblioteca Civica "P. Acclavio".

I destinatari del servizio sono gli ETS, in particolare ODV, APS e loro volontari, ma anche tutti gli altri soggetti interessati (cittadini, PA, scuole).

Il catalogo di tutte le pubblicazioni e dell'altro materiale disponibile è consultabile online ed è presente anche un modulo di richiesta del libro di interesse. Il sistema è attualmente in transizione (è in revisione anche lo specifico regolamento); a breve il catalogo aggiornato in ISBN sarà direttamente accessibile dal sito e si potranno anche fare le prenotazioni dei libri di interesse on line.

Il patrimonio documentale è presente presso la sede del CSV; qualora una pubblicazione richiesta risulti non presente in catalogo, il C.S.V. può valutarne l'acquisto. Le ODV e le APS locali hanno, inoltre, la possibilità di suggerire al Centro l'inserimento a catalogo di titoli ad esempio su temi di specifico interesse per particolari ambiti di attività. Per farlo devono scrivere una e-mail oppure usare il modulo contatti presente sul sito CSV.

Al fine di stimolare la fruizione del servizio, i nuovi libri in dotazione del Centro vengono diffusi attraverso la newsletter del Centro con la sezione "Il libro del mese", e attraverso una sezione dedicata nel sito, in cui compaiono copertina e breve presentazione del testo.

Durante l'emergenza sanitaria, in linea con le disposizioni in materia, il servizio ha subito delle limitazioni o è stato sospeso.

AREA RICERCA E DOCUMENTAZIONE

Banca dati TS

Daniela Rubinelli – Referente azione info@csvtaranto.it

On line sul sito web del C.S.V., è presente una sezione dedicata alla **Banca dati TS**, che ospita le schede informative relative a 457 ETS che operano in provincia di Taranto, in prevalenza ODV e APS

Il patrimonio di informazioni ivi contenute, consultabile attraverso la funzione cerca applicando diverse tipologie di filtri, è a disposizione di tutti gli interessati in quanto accessibile nell'area pubblica; i destinatari prioritari del presente servizio di documentazione sono, oltre agli stessi ETS (es. per ricerca partner), i cittadini che ricercano indicazioni sulle organizzazioni presenti sul territorio, nonché altri enti pubblici e privati

Gli enti (ODV e APS) interessati a entrare nella banca dati possono autonomamente compilare il form con tutti i dati richiesti; lo stesso viene poi validato e messo in linea dall'operatrice addetta del C.S.V. I dati, come detto possono essere consultati direttamente dall'utente interessato, ovvero possono essere fornite dal CSV delle estrazioni (es. le ODV di una determinata area tematica operanti in uno specifico ambito di intervento) su richiesta formulata a mezzo e-mail dall'interessato

Standard previsto: puntuale aggiornamento dei dati noti al CSV (es. modifica rappresentante legale a seguito di rinnovo cariche); modifica di un dato contestuale al ricevimento di idonea richiesta.

Ricerche su temi di interesse

Il C.S.V. Taranto realizza ricerche su tematiche di interesse per il volontariato e comunque focalizzate sull'analisi dei fenomeni a livello provinciale anche eventualmente attraverso il raffronto con altre aree territoriali.

Il CSV realizza, inoltre, l'analisi dei bisogni delle ODV e delle APS finalizzata alla elaborazione della programmazione annuale, attraverso questionario on line inviato alla base sociale e veicolato attraverso sito e newsletter per raggiungere il maggior numero di ETS.

Nell'ambito dell'attività di ricerca il Centro ha pubblicato, in partnership con le Università di Pisa – Dipartimento di Scienze Politiche, di Bari "A. Moro" – Dipartimento Ionico di Scienze Giuridiche ed Economiche (DJSGE) e con la LUMSA sez. EDAS di Taranto, il volume I Giovani e il Volontariato. Un'indagine in terra jonica che raccoglie i risultati emersi dalla rilevazione condotta nel 2019 tra gli studenti universitari e approfondisce i temi secondo un approccio multidisciplinare.

La pubblicazione - come qualsiasi attività di ricerca condotta - è messa a disposizione di tutta la comunità interessata alla tematica trattata, in primis dunque gli ETS locali e i loro volontari, ma anche scuole, università, enti locali e cittadinanza.

L'incontro di presentazione della pubblicazione e quindi anche la sua diffusione alla comunità attraverso i diversi canali disponibili ha subito degli slittamenti a causa dell'emergenza sanitaria.

Il CSV, in collaborazione con CSVnet, ha realizzato un sondaggio rivolto a ODV e APS locali relativo alla prima fase dell'emergenza (nuove attività, sospensione dell'azione, ecc...)

AREA SUPPORTO TECNICO-LOGISTICO

Attraverso il supporto tecnico - logistico, il C.S.V. Taranto fornisce una risposta alle esigenze logistiche delle ODV e delle APS nonché dei loro volontari. Tali esigenze sono numerose e variegate anche in considerazione della 'dimensione' prevalente delle organizzazioni locali. In particolare la risposta del Centro si articola in due servizi: quelli logistici di base, finalizzati a mettere a disposizione attrezzature, spazi e fotocopie e il comodato del pulmino, che risponde invece alle esigenze associative di trasporto di piccoli gruppi.

Servizi logistici di base

Il CSV mette a disposizione gli spazi della sede e offre l'utilizzo di strumentazioni in comodato d'uso gratuito (es. notebook, schermo per proiezione, amplificazione, ecc...). Il C.S.V. fornisce anche un servizio di fotocopiatura documenti in b/n e a colori. Il Centro, inoltre, mette in relazione tra loro i volontari delle organizzazioni locali ove possibile per il prestito reciproco di attrezzature e l'utilizzo di sale. I destinatari del servizio sono le ODV e le APS della provincia di Taranto.

I [servizi logistici](#) possono essere richiesti direttamente dal sito attraverso l'apposito modulo ovvero per e-mail fornendo tutte le indicazioni utili ad effettuare la prenotazione. Le operazioni di consegna e ritiro sono a cura dell'addetta del CSV.

Le fotocopie sono realizzate internamente: i file vengono inviati al Centro, le copie vengono ritirate in base agli accordi; ove sia necessario garantire una particolare qualità soprattutto per copie a colori, il Centro può ricorrere a fotocopisterie esterne entro determinati limiti. In questo ambito il Centro fornisce anche informazioni utili (capienza, allestimento, costi, recapiti) a ODV e APS relativamente a spazi disponibili sul territorio.

I servizi tecnico logistici hanno subito delle limitazioni durante il periodo emergenziale, in particolare quello di uso della sala riunioni in sede, che è stato sospeso. È stato, tuttavia, attivato durante la seconda fase emergenziale un servizio di accompagnamento e messa a disposizione di strumenti di videoconferenza per consentire alle associazioni di realizzare in modalità on line incontri, riunioni degli organi sociali, ma anche eventuali altre attività. Le prenotazioni degli [spazi online](#) avvengono con apposito modulo. Il calendario delle prenotazioni della piattaforma utilizzata dal Centro, GoToMeeting, è gestito dall'addetta.

Comodato pulmino

Il C.S.V. concede in comodato d'uso gratuito un veicolo - Mercedes-Benz Vito - per trasporto di persone (n. 8 posti più conducente) a ODV e APS locali secondo quanto disposto dal Consiglio Direttivo e riportato nel documento (oggetto di revisione) "Modalità di utilizzo del pulmino" presente sul sito del Centro.

L'accesso al servizio è su prenotazione, da effettuare almeno cinque giorni lavorativi prima dell'utilizzo, facendo ricorso all'apposita [modulistica](#) – Richiesta di utilizzo completa di Condizioni Generali che regolano la concessione in comodato del veicolo, scaricabile dal sito e disponibile in sede. Le operazioni di consegna e ritiro sono a cura dell'addetta del CSV.

Anche con riferimento a tale servizio, il Centro mette ove possibile in relazione tra loro le organizzazioni per la messa a disposizione reciproca di mezzi.

Durante l'emergenza sanitaria, al fine di contenere i rischi e di non andare in contro a costi troppo elevati legati all'osservanza delle misure previste, il servizio è stato sospeso.

Standard: riscontro alla richiesta a mezzo e-mail entro n. 1 giorno lavorativo.

CANALI DI ACCESSO



Website

Il sito web www.csvtaranto.it raccoglie le informazioni relative all'Ente, da quelle generali sull'identità, la storia, la mission e la rete di partner, a quelle più specifiche relative alle attività e iniziative poste in essere, ospita, inoltre, sezioni statiche all'interno delle quali sono disponibili materiali di natura istituzionale (statuto, bilanci, ecc...); dalle pagine del sito è possibile l'iscrizione alla newsletter settimanale "Notizie dal C.S.V." e dedicata a comunicare ai lettori tutte le novità relative alle attività/servizi realizzati.



Social

Il Centro dispone dei seguenti canali: [Facebook](#), [Instagram](#) e [YouTube](#). La pagina FB e i gruppi tematici, come quello su volontariato e giovani, vengono utilizzati per rilanciare i contenuti relativi all'attività del C.S.V. diffusi sul sito.



Area Riservata

Per l'anno 2020 l'area riservata del C.S.V. Taranto, accessibile dal sito internet con specifiche credenziali è unicamente per i componenti del Consiglio Direttivo, che vi trovano convocazioni delle riunioni, relativi verbali e altra documentazione utile. E' in fase di avvio il potenziamento e l'estensione anche a tutti i soci del C.S.V. Taranto dell'area riservata.



Front-office

Gli utenti possono accedere ai servizi recandosi presso la sede centrale del C.S.V. ovvero presso gli Sportelli territoriali; possono, inoltre, rivolgersi agli operatori del Centro attraverso e-mail e telefono, fisso e mobile (cfr. contatti).

RILEVAZIONE E CONTROLLO DELLA QUALITA'

Principio di qualità Art. 63, c. 3, lett. a)

Il C.S.V. Taranto si impegna a garantire il principio di qualità nella erogazione dei servizi:

- ripone particolare attenzione nella selezione degli esperti e dei docenti coinvolti nelle attività; nonché nella individuazione delle sale/aule utilizzate;
- focalizza l'attenzione sui bisogni formativi dei partecipanti ai corsi; favorisce il ricorso, laddove possibile, a metodologie di tipo partecipativo;
- ricorre a metodologie partecipative nella realizzazione di altre azioni, quali il Percorso di animazione per la creazione di reti e le Idee di rete per la promozione e per la formazione nel volontariato, con specifico riferimento alla fase di co-progettazione;
- individua i fornitori in considerazione della loro affidabilità, flessibilità e prontezza nella risposta, compatibilmente con il rispetto del criterio della economicità.

Il controllo della qualità

Il C.S.V. Taranto, al fine di monitorare e migliorare la qualità dei servizi offerti, fa ricorso a un sistema di monitoraggio, elaborato internamente, attraverso il quale raccoglie i dati quantitativi rispetto alle erogazioni effettuate nell'anno.

Nelle riunioni periodiche con il personale viene effettuata la verifica in merito all'adempimento delle attività.

Per quanto riguarda la soddisfazione degli utenti, nel caso dell'attività formativa, il Centro, al termine dell'erogazione del servizio, somministra ai partecipanti questionari che permettono di valutare il gradimento della proposta formativa, l'utilità per i partecipanti e per gli ETS di appartenenza e la competenza dei docenti individuati.

Il C.S.V. Taranto, al momento, non ha predisposto un sistema strutturato di raccolta dei reclami; in ogni caso gli utenti segnalano eventuali difficoltà a mezzo e-mail o telefonicamente e la segnalazione viene riferita al referente dell'area interessata e, se necessario, al Direttore.

RILEVAZIONE E CONTROLLO DELLA QUALITA'

Questionario di gradimento attività formativa

TITOLO CORSO

Luogo, data di compilazione

Questionario finale di gradimento

1 In che misura il corso ha soddisfatto le tue aspettative?	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo
2. In che misura ritieni che quanto appreso potrà essere utile				
2.1 alla tua cultura personale;	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo
2.2 al tuo operare nel volontariato;	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo
2.3 alla tua organizzazione di appartenenza.	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo
3 Come valuti i seguenti aspetti del corso				
3.1 rilevanza/Interesse degli argomenti;	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
3.2 chiarezza nella trattazione degli argomenti;	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
3.3 efficacia dell'intervento del relatore;	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
3.4 partecipazione attiva (p.es. scambio di esperienze con i docenti/relatori e con i partecipanti);	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
3.5 organizzazione generale (pubblicizzazione, procedure di iscrizione, comunicazioni, materiale didattico, ecc.);	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
3.6 logistica (sede, orario, attrezzature impegnate).	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo

Relativamente agli argomenti trattati, quali vorresti ulteriormente approfondire?

Come pensi di utilizzare quanto appreso?

Critiche, proposte e suggerimenti

Indica una o più tematiche su cui saresti interessato/a a seguire in futuro un corso o un seminario

Indica la modalità temporale preferita per la partecipazione a corsi di formazione/seminari
n. ore settimanali

☐ fino a 4 ☐ da 4 a 8 ☐ oltre 8

Frequenza settimanale

☐ un incontro ☐ due incontri ☐ tre incontri ☐ una giornata di 8 ore

Giorni

☐ Lunedì ☐ Martedì ☐ Mercoledì ☐ Giovedì ☐ Venerdì ☐ Sabato ☐ Domenica

Fasce orarie

☐ Mattina (9:00/13:00) ☐ Primo Pomeriggio (15:00/18:00) ☐ Tardo Pomeriggio (17:00/20:00)

Indica le metodologie didattiche da te preferite, tra quelle elencate di seguito (fino a 3 risposte)

- ☐ Lezione frontale
- ☐ Autoapprendimento e Formazione a distanza (FAD)
- ☐ Modalità blended (mix di formazione on line e in presenza)
- ☐ Laboratori di gruppi assistiti da tutor
- ☐ Testimonianze
- ☐ Apprendimento collaborativo
- ☐ Altro _____

Ti ringraziamo per la collaborazione

CONTATTI



Centro Servizi Volontariato
TARANTO



Viale Magna Grecia, 420/A, 74121 Taranto



099 994 3270
340 9706352



info@csvtaranto.it



csvtaranto.it



csvtaranto



Csv Taranto



csvtaranto