



Cosenza
Capitale Italiana del
Volontariato 2023

Carta dei Servizi

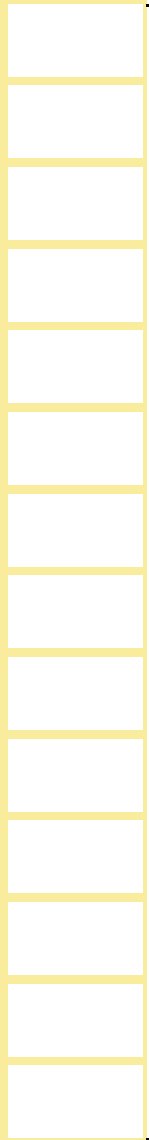


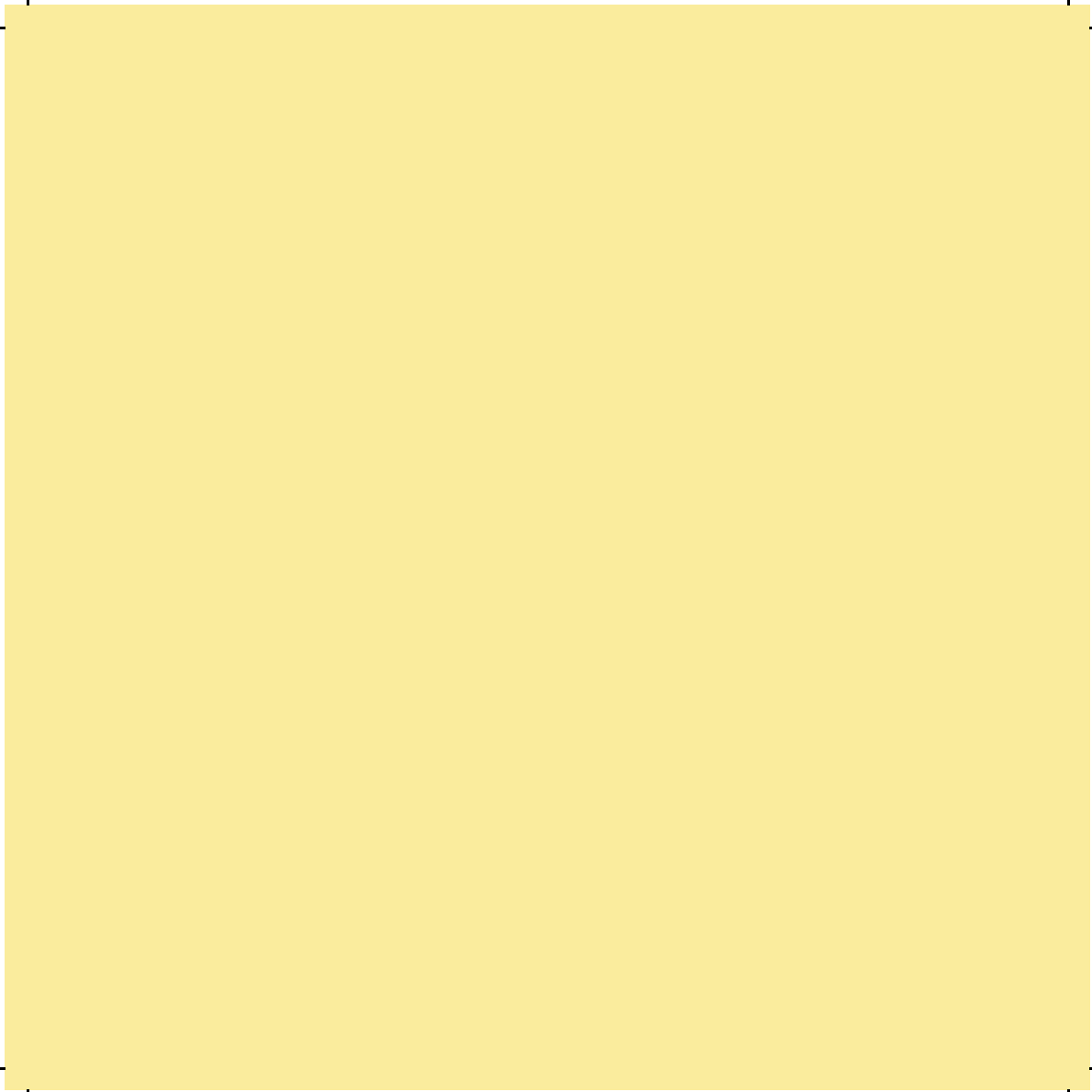




Cosenza
Capitale Italiana del
Volontariato 2023

Carta dei Servizi





INDICE

Premessa	6
Chi siamo	7
Mission e Vision	9
Obiettivi strategici	11
Destinatari dei servizi	13
Diritti e doveri degli utenti	14
Diritti e doveri del CSV Cosenza	15
Tipologia di erogazione dei servizi	17
Principi di erogazione dei servizi	18
Modalità di accesso ai servizi	20
Canali di comunicazione per la diffusione	21
Gratuità dei servizi	22
Tempi di erogazione	22
Sistema di monitoraggio	22
Area Supporto tecnico logistico	23
Area Promozione, Orientamento e Animazione Territoriale	31
Area Consulenza e Assistenza qualificata	39
Area Formazione	47
Area Ricerca e Documentazione	51
Area Informazione e Comunicazione	55
Dove ci trovate	61
Rilevazione e controllo della qualità	62
Suggerimenti e reclami	64

PREMESSA

La Carta dei servizi del CSV di Cosenza intende fornire una chiara indicazione dei servizi erogati e delle modalità di accesso offrendo uno strumento utile per conoscere meglio le attività e i numerosi percorsi proposti al fine di favorire la crescita e lo sviluppo del Volontariato.

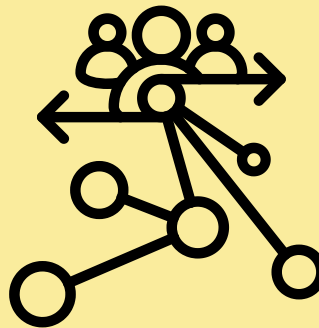
Si tratta di uno degli strumenti utili per attuare il dettato normativo di pubblicità e trasparenza imposto dal Codice del Terzo Settore.

Questa Carta dei Servizi è stata approvata dall'Assemblea dei Soci in data 17 novembre 2025.



CHI SIAMO

Il Centro Servizi per il Volontariato della provincia di Cosenza è stato istituito nel 2003 e gestito dall'associazione di secondo livello "CSV Cosenza ETS". Da 21 anni, con una compagine sociale ad oggi di 115 soci, opera sul territorio provinciale con alcune sedi territoriali.



È un ETS iscritto al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore ed è accreditato come ente gestore del Centro di Servizio per il Volontariato (CSV) nel territorio della provincia di Cosenza; è finanziato attraverso il FUN Fondo Unico Nazionale (alimentato dai contributi delle fondazioni di origine bancaria) con il compito di erogare servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo al fine di promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei Volontari in tutti gli Enti del Terzo Settore.

Da oltre 20 anni il CSV Cosenza promuove l'azione volontaria, la collaborazione con le Istituzioni pubbliche e con le altre espressioni della società civile, ispirandosi ai principi generali della sussidiarietà e della democraticità. A norma del nuovo Codice del Terzo Settore, eroga servizi per promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari negli enti del terzo settore. Si impegna, inoltre, per il raggiungimento degli Obiettivi di sviluppo sostenibile - ONU 2030.

Nel 2023 ha contribuito alla fondazione di CSVnet Calabria, Confederazione dei CSV calabresi.

Per maggiori informazioni sul CSV Cosenza, le attività svolte e i servizi offerti si rimanda al sito www.csvcosenza.it sul quale sono pubblicati la Carta dei Servizi e il Bilancio Sociale.

COME ADERIRE

Possono diventare soci di CSV Cosenza ETS gli enti del terzo settore regolarmente iscritti al RUNTS che hanno sede legale nella provincia di Cosenza e, condividendone gli scopi, partecipano alla vita e alle attività dell'Associazione, si riconoscono nello Statuto e intendono collaborare per il raggiungimento dei fini ivi indicati (*Art. 6 dello Statuto*).

Essere socio significa partecipare alla vita associativa e alle scelte gestionali di CSV Cosenza.

Per aderire al CSV Cosenza, gli Enti del Terzo Settore devono presentare apposita richiesta e relativa documentazione, come previsto dal Regolamento per il funzionamento degli organi sociali, disponibile sul www.csvcosenza.it.

La domanda verrà valutata dal Consiglio Direttivo che si esprimerà in merito all'adesione dell'Associazione richiedente.

MISSION E VISION

La mission del CSV Cosenza, a norma del Codice del terzo Settore, è legata al compito di organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo per promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari in tutti gli Enti del Terzo Settore.



Il Centro, quindi, offre un apporto fondamentale in termini di crescita culturale e di convivenza civile fornendo anche le basi per una cittadinanza attiva radicata nel territorio e impegnata a contribuire alla crescita sociale, culturale ed economica della provincia di Cosenza.

Il CSV Cosenza vuole diventare uno degli agenti dinamici, innovativi e propositivi in grado di contribuire allo sviluppo della comunità. Intende sostenere un volontariato attento ai bisogni e alle aspirazioni di tutti e al benessere delle persone, favorendo un ambiente collaborativo, aperto al dialogo, inclusivo, attento a promuovere la crescita personale dei giovani, capace di contribuire alla crescita del territorio e all'impatto sulla società civile dialogando con le Istituzioni e le Imprese.

La definizione del CSV quale agente di sviluppo del volontariato nei territori, pubblicata nel Manifesto dei CSV ha portato ad un cambiamento nella nostra cultura, una cultura che ci attiva sui territori e ci spinge ad abilitare i diversi soggetti ad essere attivi e proattivi.

Questa nuova visione trasforma il CSV da un semplice erogatore di servizi ad un soggetto in grado di essere un animatore del territorio, consapevole che per sviluppare il volontariato occorre animare una cultura della convivenza, del dono e dell'aiuto.

OBIETTIVI STRATEGICI

Si riporta la sintesi degli obiettivi individuati nell'ambito del Piano strategico 2025 - 2027 approvato dall'assemblea dei soci a novembre 2024.



ASSE 1 - PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO

Mettere al centro la promozione e la diffusione delle pratiche di volontariato.

Il CSV Cosenza promuove iniziative che favoriscono sinergie tra il volontariato informale o strutturato, il mondo dell'attivismo, le varie forme di partecipazione civica e le istituzioni, con un'attenzione particolare verso le nuove generazioni.

ASSE 2 - SUPPORTO AI VOLONTARI

Mettere al centro le attività di supporto e di assistenza per la crescita e lo sviluppo dei volontari.

I servizi di supporto che il CSV Cosenza mette a disposizione degli ETS sono principalmente calibrati sui bisogni e sulle risorse dei volontari, seguendo le indicazioni dell'articolo 63 del Codice del Terzo Settore.

ASSE 3 – CRESCITA DEL VOLONTARIATO

Mettere al centro comunità e territori.

Il CSV Cosenza, in quanto Agenzia di Sviluppo Territoriale, investe nelle relazioni tra le persone. Si propone come attivatore del territorio favorendo percorsi utili allo sviluppo del volontariato, anche attraverso la creazione di progetti e percorsi di coinvolgimento dei diversi attori.

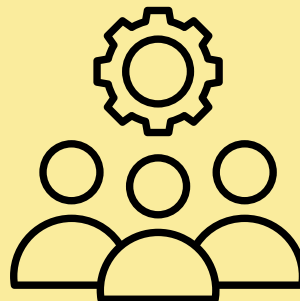
ASSE 4 – SVILUPPO DEL CSV COSENZA

Attivare nuovi processi.

Si pensa a forme innovative di erogazione dei servizi, con l'obiettivo di rendere sempre di più autonomi i volontari nella gestione del proprio ente, garantendo loro il trasferimento delle competenze necessarie. Allo stesso tempo il CSV Cosenza sarà attento a diversificare le fonti di finanziamento, per garantire la sostenibilità negli anni futuri, attraverso la definizione di percorsi atti ad avviare nuove progettualità e nuovi finanziamenti.

DESTINATARI DEI SERVIZI

Il Centro di Servizio per il Volontariato di Cosenza opera secondo l'art. 63 del Codice del Terzo settore e le indicazioni fornite dalla Fondazione ONC con molteplici soggetti.



VOLONTARI DI ENTI DEL TERZO SETTORE

Volontari di Organizzazioni di volontariato, Associazioni di promozione sociale, altri Enti del Terzo settore ed Associazioni non ancora ETS con sede legale e operatività sui territori della provincia di Cosenza.

CITTADINI E ASPIRANTI VOLONTARI

Tutti i cittadini dei territori di competenza, tutte le persone che desiderano conoscere meglio e avvicinarsi al mondo del volontariato e della cittadinanza attiva, con particolare attenzione alle giovani generazioni.

PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Comuni della provincia di Cosenza, Provincia di Cosenza e Regione Calabria, altri Enti pubblici locali, Istituzioni scolastiche di ogni ordine e grado e istituzioni universitarie, Aziende sanitarie locali, Camere di commercio, Associazioni di categoria e Ordini professionali.

DIRITTI E DOVERI DEGLI **UTENTI**



I VOLONTARI, UTENTI DEL CSV COSENZA, HANNO IL DIRITTO DI:

- usufruire dei servizi senza discriminazione alcuna tra soci e non soci del CSV Cosenza;
- consultare la Carta dei servizi, lo statuto, i bilanci pubblicati sul sito del CSV Cosenza nella sezione Chi siamo;
- ricevere accompagnamento e sostegno dagli operatori nell'accesso ai servizi;
- valutare la qualità dei servizi e sporgere eventuali reclami.

GLI UTENTI DEL CSV COSENZA HANNO IL DOVERE DI:

- rispettare le regole stabilite nella Carta dei Servizi;
- adottare comportamenti responsabili nell'utilizzo dei servizi;
- usufruire dei servizi esclusivamente nell'ambito delle finalità previste dal Codice del Terzo Settore;
- fornire al CSV Cosenza tutte le informazioni e la documentazione eventualmente richieste.

DIRITTI E DOVERI DEL **CSV COSENZA**

Il CSV Cosenza ha il diritto e il dovere di vigilare affinché i servizi erogati con le relative risorse siano finalizzati esclusivamente a promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari negli Enti del Terzo Settore, nel rispetto della normativa vigente (D. Lgs. 117/17), delle linee guida della Fondazione ONC e della Carta dei servizi.



Il CSV Cosenza si riserva la facoltà di valutare le istanze e di rifiutare l'erogazione dei servizi agli utenti che:

- violino i doveri sopra esposti o abbiano rilasciato dichiarazioni false;
- abbiano danneggiato i beni o le attrezzature loro concesse o arrecato danni materiali o morali al CSV Cosenza;
- utilizzino i servizi per iniziative la cui natura non sia conforme alla normativa che disciplina i CSV (esempio: utilizzo dei servizi per uso personale, per iniziative di natura commerciale, politica o per iniziative che offendano i valori sanciti dalla Costituzione italiana, etc.);

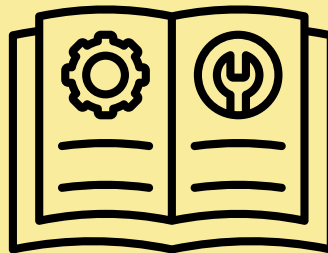
- abbiano manifestato comportamenti lesivi e offensivi della dignità del CSV Cosenza e di altri enti, istituzioni e organizzazioni a esso collegate.

In casi di particolare gravità, il CSV Cosenza si riserva la facoltà di sospendere, temporaneamente, i servizi agli utenti che non abbiano rispettato i principi sovraesposti e di adottare ogni provvedimento che sarà ritenuto opportuno.

Nell'erogazione dei servizi, il CSV Cosenza applica il principio di non sostituzione nello svolgimento delle funzioni proprie degli ETS.

TIPOLOGIA DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Nel corso degli anni il CSV Cosenza ha sviluppato diverse modalità di supporto ai volontari distinguendo nelle seguenti tipologie:



- **servizi di prossimità:** vengono erogati presso tutti gli sportelli territoriali di Cosenza, Castrovillari, Fuscaldo e Corigliano-Rossano; offrono una risposta immediata e diretta alle diverse esigenze manifestate dai volontari e necessarie alla realizzazione delle loro attività (logistica, informazione, consulenza, promozione, documentazione e comunicazione);
- **servizi di accompagnamento:** vengono erogati presso tutti gli sportelli, prevedono un accompagnamento con tempi più lunghi finalizzato a modificare e migliorare alcuni aspetti gestionali degli ETS. L'obiettivo è quello di valorizzare le competenze dei volontari e permettere così agli ETS di intraprendere un percorso di crescita nello svolgimento delle loro attività;
- **servizi di sviluppo:** vengono erogati tramite l'attivazione di percorsi atti a promuovere il volontariato e sviluppare progettazioni complesse.

PRINCIPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI



Nello svolgimento delle sue funzioni e nell'erogazione dei servizi, il CSV Cosenza (secondo quanto previsto dall'Art. 63 del Codice del Terzo Settore) si attiene ai seguenti principi:

- **Principio di Qualità:** riguarda la pertinenza delle risposte e dei servizi erogati rispetto alle richieste e alle necessità espresse dagli utenti e rispetto alle risorse disponibili;
- **Principio di Economicità:** i servizi, nel rispetto dei criteri di qualità, vengono gestiti ed erogati al minor costo possibile;
- **Principio di Territorialità e Prossimità:** i servizi sono erogati in favore di enti aventi sede legale e operativa nella provincia di Cosenza e si garantisce, compatibilmente con la sostenibilità economica, parità di accesso ai servizi su tutto il territorio provinciale organizzando l'erogazione dei servizi in modo tale da ridurre il più possibile la distanza con gli utenti;

- **Principio di Universalità:** si tratta di riconoscere a tutte le OdV pari dignità, uguale rispetto, stessi diritti e identiche opportunità nell'accesso ai servizi e nel sostegno alla realizzazione delle proprie iniziative in modo da raggiungere il maggior numero degli aventi diritto;
- **Principio di Pubblicità e Trasparenza:** si tratta di promuovere e diffondere l'offerta dei servizi nella maniera più ampia possibile, sfruttando i diversi strumenti e canali di comunicazione a disposizione del CSV delle notizie riguardanti la gestione, le procedure utilizzate, il programma delle attività e il bilancio sociale, la carta sei servizi e le modalità operative per la richiesta e la fruizione dei servizi, redatti in un linguaggio chiaro e comprensibile;
- **Principio di Integrazione:** il Centro, aderendo alla Confederazione CSVnet Calabria, promuove attività condivise con altri Centri.

MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

Tutti i servizi del CSV Cosenza sono fruibili dagli utenti accreditati nell'area riservata My CSV Cosenza raggiungibile dall'indirizzo my.csvcosenza.it/Frontend (oppure dal sito www.csvcosenza.it, pulsante My CSV Cosenza).

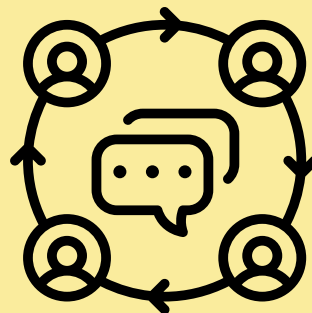


È un canale di comunicazione diretta con il CSV: permette infatti di comunicare direttamente con lo staff per ricevere assistenza e consulenza personalizzate. È possibile, tuttavia, rivolgersi anche alle sedi territoriali o telefonare al numero 0984 464674.

L'Area Riservata offre una serie di vantaggi non solo a chi fa parte di un'associazione, ma a tutte le persone interessate ad esplorare il mondo del volontariato. Essa consente infatti l'accesso a informazioni e documenti utili mettendo a disposizione un'ampia gamma di informazioni e documenti fondamentali per la gestione quotidiana dell'associazione, tra cui: normative di riferimento per il terzo settore; modulistica per adempimenti fiscali e amministrativi; guide e tutorial per la gestione associativa; bandi e opportunità di finanziamento.

CANALI DI COMUNICAZIONE PER LA DIFFUSIONE

Il CSV Cosenza è molto attento ai propri canali di comunicazione con l'obiettivo di rendere più semplice, capillare e tempestiva l'informazione nei confronti dei propri utenti e delle persone interessate alle attività del Centro.



Il sito internet www.csvcosenza.it è lo strumento principale di diffusione per un'adeguata pubblicazione dei servizi, delle attività e dei percorsi del CSV Cosenza, in aggiunta ai canali social.

Particolare attenzione è prestata alla diffusione della Carta dei servizi e di brochure e materiali informativi. Il CSV Cosenza utilizza anche i numeri speciali della newsletter inviati per posta elettronica, soprattutto in riferimento ad attività e iniziative per le quali è necessario che tutti siano messi a conoscenza con la massima tempestività.

Modulistica e regolamenti di accesso ai servizi sono sempre reperibili sul sito www.csvcosenza.it o tramite My CSV Cosenza.

GRATUITÀ DEI SERVIZI

Tutti i servizi inseriti nella presente Carta sono erogati in forma gratuita, previa iscrizione dell'ente richiedente a My CSV Cosenza, nel rispetto dei principi espressi dall'art. 63 del Codice del Terzo settore.



TEMPI DI EROGAZIONE

Ogni servizio ha una tempistica di risposta riportata in seguito poiché non è possibile individuare dei tempi standard validi per tutti.

SISTEMA DI MONITORAGGIO

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

La qualità è verificata attraverso il coinvolgimento degli utenti con l'ausilio di questionari di valutazione proposti in seguito a specifiche attività. Gli esiti di tali valutazioni saranno resi noti all'interno del Bilancio Sociale e costituiranno punti di partenza per la programmazione futura.

AREA

Supporto tecnico-logistico



Il CSV Cosenza offre una risposta immediata alle diverse esigenze delle Associazioni, per la realizzazione delle loro attività, attraverso la messa a disposizione di una serie di servizi e strumenti presso tutti gli sportelli.

Prestito attrezzature

Il CSV Cosenza mette a disposizione delle associazioni diverse attrezzature utili alla realizzazione di manifestazioni di piccole o medie dimensioni. Presso gli sportelli territoriali e presso alcune associazioni della provincia di Cosenza (in base ad orari prestabiliti) è possibile ritirare le attrezzature.

Destinatari

Organizzazioni di volontariato; Volontari delle Associazioni di promozione sociale; Volontari degli Enti del Terzo settore.

IL CSV OFFRE

- Lavagna a fogli mobili
- Videoproiettore, schermo per proiettare
- Video camera digitale
- Gazebo
- Set tavolo e panche
- Sedie pieghevoli
- Impianto d'amplificazione completo di casse e microfoni con e senza fili e cavi audio vari
- Fari per illuminazione
- Materiale elettrico (prolunghe per esterno, cavetteria)



COME FARE RICHIESTA	IL CSV SI IMPEGNA	COMPITI DELL'ETS
<p>Attraverso l'area riservata My CSV Cosenza sul sito www.csvcosenza.it. e in base al Regolamento Prestito Strumenti del CSV Cosenza.</p>	<p>L'ufficio risponde alla richiesta entro 1 giorno lavorativo e concorda con il richiedente il ritiro.</p>	<p>Prestare cura e attenzione alle attrezzature utilizzate e rispettare i tempi di restituzione.</p>

Ambienti di coworking

Presso gli sportelli territoriali del CSV Cosenza ETS è possibile usufruire di sale e spazi per riunioni, corsi formativi e seminari, attività ed eventi pubblici degli ETS. Si tratta di sale dotate di strumenti tecnici e informatici atti a facilitare la realizzazione delle attività.

Destinatari

Organizzazioni di volontariato; Volontari delle Associazioni di promozione sociale; Volontari degli Enti del Terzo settore e cittadini.

IL CSV OFFRE

CITTADELLA DI CASTROVILLARI

sala con 40 posti – sala riunioni con 15 posti

CITTADELLA DI FUSCALDO

sala con 15 posti

CITTADELLA DI COSENZA

sala con 25 posti – sala riunioni con 9 posti



COME FARE RICHIESTA	IL CSV SI IMPEGNA	COMPITI DELL'ETS
Attraverso l'area riservata My CSV Cosenza sul sito www.csvcosenza.it e in base al Regolamento Prestito Strumenti del CSV Cosenza.	L'ufficio fornisce riscontro alla richiesta entro 1 giorno lavorativo e concorda con il richiedente l'accesso alle sale.	Prestare cura e attenzione alle sale utilizzate.

Prestito Pulmino del CSV

Nell'ottica di agevolare l'operatività dei volontari, il CSV Cosenza attiva il servizio di prestito di un pulmino 9 posti. Il servizio consiste nella messa a disposizione temporanea e gratuita del mezzo di trasporto per consentire ai volontari gli spostamenti, nell'ambito delle proprie attività o per specifiche attività progettuali.

Destinatari

Organizzazioni di volontariato; Volontari delle Associazioni di promozione sociale; Volontari degli Enti del Terzo settore.

IL CSV OFFRE

Noleggio di un **pulmino di 9 posti** per svolgere eventuali trasferte utili alle attività dei volontari.

COME FARE RICHIESTA	IL CSV SI IMPEGNA	COMPITI DELL'ETS
Attraverso l'area riservata My CSV Cosenza sul sito www.csvcosenza.it . e in base al Regolamento Prestito Strumenti del CSV Cosenza.	L'ufficio risponde alla richiesta entro 1 giorno lavorativo e concorda con il richiedente il ritiro.	Prestare cura e attenzione al pulmino e rispettare i tempi di restituzione.

Stampe materiali promozionali

È possibile richiedere la stampa dei materiali promozionali e altri materiali utili alle attività degli ETS.

Destinatari

Organizzazioni di volontariato; Volontari delle Associazioni di promozione sociale.

IL CSV OFFRE

Stampe e fotocopie di materiali utili alla gestione e alla comunicazione quali brochure, locandine, opuscoli, inviti, biglietti, attestati di partecipazione, bandi, ecc.

COME FARE RICHIESTA	IL CSV SI IMPEGNA	COMPITI DELL'ETS
Attraverso l'area riservata My CSV Cosenza sul sito www.csvcosenza.it .	Fornisce risposta alla richiesta entro 1 giorno lavorativo ed eroga il servizio entro 5 giorni lavorativi.	Allegare alla richiesta la documentazione da stampare in un formato idoneo.

Cancelleria

Presso le sedi del CSV si possono richiedere materiali di cancelleria, non personalizzati, per la realizzazione di eventi pubblici, formativi, di promozione del volontariato (eventi di piazza, laboratori, ecc.) di piccole e medie dimensioni e per un massimo di due eventi all'anno.

Destinatari

Organizzazioni di volontariato; Volontari delle Associazioni di promozione sociale; Volontari degli Enti del Terzo settore.

IL CSV OFFRE

- Penne con logo CSV
- Cartelline con logo CSV
- Block Notes con logo CSV
- Fogli A4 bianchi / Fogli A4 colorati / Cartoncini colorati
- Colori

COME FARE RICHIESTA	IL CSV SI IMPEGNA	COMPITI DELL'ETS
Attraverso l'area riservata My CSV Cosenza sul sito www.csvcosenza.it .	Fornisce riscontro alla richiesta entro 1 giorno lavorativo e concorda con il richiedente il giorno e il luogo del ritiro entro 10 giorni lavorativi.	Accompagnare la richiesta con una breve descrizione dell'evento al quale sono destinati i materiali.

Sportello digitale

Il CSV supporta i volontari nell'utilizzo delle maggiori piattaforme gratuite destinate al non profit.

I volontari, grazie al sostegno del CSV Cosenza riceveranno assistenza digitale per usare al meglio gli strumenti stessi.

Destinatari

Organizzazioni di volontariato; Volontari delle Associazioni di promozione sociale; Volontari degli Enti del Terzo settore.

IL CSV OFFRE

- Supporto all'attivazione e utilizzo dello **SPID**.
- Supporto all'attivazione e utilizzo della **PEC**.
- Supporto all'attivazione e utilizzo della **firma digitale**.

COME FARE RICHIESTA	IL CSV SI IMPEGNA	COMPITI DELL'ETS
Attraverso l'area riservata My CSV Cosenza sul sito www.csvcosenza.it .	Fornisce risposta alla richiesta entro 1 giorno lavorativo ed eroga il servizio entro 7 giorni lavorativi, previa disponibilità del richiedente.	Assicurare la partecipazione del volontario responsabile, abilitato all'attivazione dei supporti digitali, all'incontro con gli operatori.

AREA

Promozione, Orientamento e Animazione Territoriale



Il CSV Cosenza organizza e gestisce attività e servizi finalizzati a promuovere e dare visibilità ai valori del volontariato e all'impatto sociale dell'azione volontaria sulle comunità locali, a promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva, in particolare tra le giovani generazioni. Stimola e facilita occasioni di incontro tra Enti del Terzo settore e cittadini interessati a svolgere attività di volontariato, nonché con enti di natura pubblica e privata interessati a collaborare e promuovere il mondo del volontariato.

Supporto nell'organizzazione di eventi promozionali

Il CSV Cosenza supporta le iniziative degli ETS atte a diffondere la cultura e i valori del Volontariato e della solidarietà, sostiene i volontari nella realizzazione di iniziative promozionali tese a far conoscere le proprie attività tra la cittadinanza e avvicinare nuovi volontari.

Destinatari

Organizzazioni di volontariato; Volontari delle Associazioni di promozione sociale; Volontari degli Enti del Terzo settore.

IL CSV OFFRE

- Supporto alla progettazione di iniziative promozionali.
- Supporto nella richiesta di patrocini o riconoscimenti specifici per i partecipanti.
- Supporto alla comunicazione utili alla promozione dell'iniziativa e relativi comunicati stampa.
- Supporto sulle richieste di permessi quali: occupazione del suolo pubblico, safety and security plan.
- Realizzazione grafica e stampa di: locandine, flyer, inviti, biglietti, roll up, segnalibro, cartoline, banner, magliette, pettorine, attestati, targhe da tavolo e da muro, opuscolo di massimo 12 pagine.



COME FARE RICHIESTA	IL CSV SI IMPEGNA	COMPITI DELL'ETS
<p>Attraverso l'area riservata My CSV Cosenza sul sito www.csvcosenza.it.</p>	<p>L'ufficio fornisce risposta alla richiesta entro 3 giorni lavorativi ed eroga il servizio entro 8 giorni lavorativi, per la realizzazione dell'opuscolo 15 giorni lavorativi. I materiali grafici sono realizzati sulla base delle Linee Guida reperibili all'indirizzo www.csvcosenza.it/per-le-associazioni/promozione/organizza-la-tua-iniziativa.</p>	<p>Formulare una proposta promozionale e dettagliare le date e i tempi.</p>

Promozione della cultura del volontario e creazione di reti

Il CSV Cosenza organizza ogni anno una serie di eventi sui temi del volontariato, della solidarietà e della cittadinanza attiva, tra cui le Feste del Volontariato e la celebrazione di ricorrenze nazionali, anche in collaborazione con altri soggetti del Terzo Settore ed Enti pubblici. Inoltre, sostiene il lavoro degli ETS per rafforzare sui territori la nascita e l'attivazione di reti stabili fra associazioni di volontariato ed enti pubblici e privati, al fine di potenziare lo sviluppo di attività e politiche che si occupano dei beni comuni.

Destinatari

Organizzazioni di volontariato; Volontari delle Associazioni di promozione sociale; Volontari degli Enti del Terzo settore; Cittadini intenzionati a svolgere attività di volontariato o intenzionato a costituire un Ente del Terzo settore in cui ci siano volontari, amministrazioni locali e altri enti.

IL CSV OFFRE

- Supporto per l'organizzazione di eventi pubblici quali feste del volontariato, convegni e incontri con le amministrazioni.
- Realizzazione di cartelloni comuni in occasione di ricorrenze annuali quali festività natalizie, giorno del dono, giornata internazionale del volontariato.
- Incontri territoriali promossi dal CSV Cosenza.
- Eventi e convegni su tematiche d'interesse del volontariato locale.



COME FARE RICHIESTA	IL CSV SI IMPEGNA	COMPITI DELL'ETS
<p>Attraverso l'area riservata My CSV Cosenza sul sito www.csvcosenza.it.</p>	<p>A comunicare sui propri mezzi di comunicazione le iniziative garantendo la partecipazione di tutti i volontari.</p>	<p>Garantire la presenza ai percorsi a cui si è deciso di partecipare.</p>

Sportello di Orientamento al Volontariato

Il CSV offre il servizio di orientamento per i cittadini che vogliono iniziare a svolgere volontariato in modo consapevole e in linea con i propri principi e aspirazioni.

Destinatari

Cittadini intenzionati a svolgere attività di volontariato, studenti, aspiranti volontari.

IL CSV OFFRE

- Annunci mirati per reclutare volontari.
- Colloqui con gli aspiranti volontari.
- Informazioni sulle realtà associative del territorio e ne supporta l'inserimento.
- Monitora l'inserimento dei neo-volontari.

COME FARE RICHIESTA	IL CSV SI IMPEGNA
Attraverso l'area riservata My CSV Cosenza sul sito www.csvcosenza.it .	Prima risposta entro 3 giorni lavorativi, colloquio entro 2 settimane in base alle richieste pervenute.

Sostegno nella ricerca di volontari

Il CSV Cosenza, su specifica richiesta degli ETS, svolge il servizio di ricerca di nuovi volontari attraverso i propri mezzi di comunicazione e offre un supporto alla gestione dell'accoglienza e del reclutamento. Inoltre, in relazione alle richieste degli ETS e degli aspiranti volontari, svolge un'attività di matching tra chi cerca volontari e chi vuole diventarlo.

Destinatari

Organizzazioni di volontariato; Volontari delle Associazioni di promozione sociale.

IL CSV OFFRE

- Pubblicazione di richieste degli ETS per ricerca volontari.
- Matching aspiranti volontari ETS.
- Sostegno per l'accoglienza dei volontari.
- Monitoraggio dell'inserimento dei neo-volontari.

COME FARE RICHIESTA	IL CSV SI IMPEGNA	COMPITI DELL'ETS
Attraverso l'area riservata My CSV Cosenza sul sito www.csvcosenza.it .	Dare una risposta entro 7 giorni lavorativi e verificare la disponibilità di aspiranti volontari inseriti nella banca dati.	Comunicare il nominativo del volontario dedicato al percorso di accoglienza nuovi volontari.

Servizio Civile Universale

Il CSV Cosenza è ente accreditato per la realizzazione di programmi di Servizio Civile presso il Ministero del lavoro e delle Politiche Sociali. Le associazioni possono richiedere di entrare nel programma con una propria sede operativa e ricevere assistenza nella fase di accreditamento e nella presentazione dei progetti.

Destinatari

ETS della provincia di Cosenza.

COME FARE RICHIESTA	IL CSV SI IMPEGNA	COMPITI DELL'ETS
Tramite adesione alla manifestazione d'interesse che verrà pubblicata in base alla disponibilità di posti.	Supportare l'associazione all'adesione e alla gestione del progetto di Servizio Civile Universale.	Produrre tutta la documentazione necessaria per l'avvio di un nuovo accreditamento e per la gestione del progetto.

AREA

Consulenza e Assistenza qualificata



Il CSV Cosenza supporta le associazioni nella gestione delle loro attività quotidiane e facilita la risoluzione di problematiche specifiche riguardanti le diverse aree gestionali. Tutti i volontari possono ricevere quotidianamente servizi di consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento, con l'obiettivo di rafforzare le competenze e le tutele dei volontari in ambito amministrativo, assicurativo, progettuale, gestionale, organizzativo e ricerca fondi.

Consulenze amministrative e gestionali

Il CSV Cosenza agevola la costituzione e la gestione delle associazioni di volontariato e degli ETS della provincia di Cosenza, offrendo servizi per gli adempimenti dettati dalla normativa del Terzo Settore e per la gestione quotidiana della vita associativa.

Destinatari

Organizzazioni di volontariato; Volontari delle Associazioni di promozione sociale; Volontari degli Enti del Terzo settore; cittadini e aspiranti volontari interessati alla costituzione di un ETS.

IL CSV OFFRE

- Assistenza nella redazione e nell'adeguamento dello statuto degli ETS.
- Assistenza nella redazione dell'atto costitutivo e relativo statuto.
- Assistenza nella compilazione dei libri soci; libri verbali assemblee; libro verbali del consiglio direttivo; registro dei volontari; polizze assicurative; vidimazione libri.
- Assistenza nella gestione delle convocazioni degli organi; nella redazione dei verbali; comunicazioni interne ai soci, predisposizione del protocollo in entrata e uscita dei documenti.
- Supporto alla redazione e presentazione del rendiconto annuale con i relativi modelli.
- Assistenza nella compilazione dei moduli dell'Agenzia delle entrate per l'apertura o la variazione del codice fiscale e registrazione statuto.



- Supporto nella redazione del rendiconto 5X1000, utilizzando i modelli predisposti dal Ministero del lavoro.
- Consulenza su privacy, assicurazione e tutela dati personali.
- Sul sito del CSV Cosenza i modelli utili ai volontari nel campo della rendicontazione e della normativa.

COME FARE RICHIESTA	IL CSV SI IMPEGNA	COMPITI DELL'ETS
Attraverso l'area riservata My CSV Cosenza sul sito www.csvcosenza.it .	A fissare un incontro in presenza presso le sedi territoriali del CSV oppure online entro, 5 giorni lavorativi dalla richiesta.	Presentarsi all'incontro con tutta la documentazione necessaria.

Accompagnamento agli adempimenti previsti dal RUNTS

Il CSV Cosenza fornisce servizi di accompagnamento alle organizzazioni richiedenti nelle procedure di iscrizione al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore, variazione dei dati e deposito dei bilanci.

Destinatari

Organizzazioni di volontariato; Volontari delle Associazioni di promozione sociale; Volontari degli Enti del Terzo settore.

IL CSV OFFRE

- Assistenza all'iscrizione.
- Assistenza alla variazione dei dati.
- Assistenza al deposito dei documenti.

COME FARE RICHIESTA	IL CSV SI IMPEGNA	COMPITI DELL'ETS
Attraverso l'area riservata My CSV Cosenza sul sito www.csvcosenza.it .	A fissare un incontro entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta, in presenza presso le sedi territoriali del CSV oppure online.	Preparandosi all'incontro con tutta la documentazione necessaria e con i supporti digitali funzionanti.

Consulenza di progettazione sociale

Il CSV offre il servizio di consulenza e accompagnamento nella stesura dei progetti, alla loro rendicontazione e gestione. Il supporto alla progettazione avviene tramite consulenze individuali o di gruppo qualora ci siano progetti presentati da più soggetti.

Destinatari

Organizzazioni di volontariato; Volontari delle Associazioni di promozione sociale; Volontari degli Enti del Terzo settore.

IL CSV OFFRE

- Assistenza nell'elaborazione dei progetti.
- Laboratori di progettazione territoriali.
- Assistenza nella presentazione delle domande di partecipazione ai bandi.
- Assistenza nell'elaborazione di convenzioni e partneriati.
- Assistenza nella gestione dei progetti.
- Assistenza nella rendicontazione dei progetti.



COME FARE RICHIESTA	IL CSV SI IMPEGNA	COMPITI DELL'ETS
Attraverso l'area riservata My CSV Cosenza sul sito www.csvcosenza.it .	A fissare un incontro in presenza presso le sedi territoriali del CSV oppure online, entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta.	Presentarsi all'incontro con gli operatori portando l'idea progettuale delle attività da sviluppare nei progetti.

Supporto alla realizzazione del Bilancio Sociale

Il Centro fornisce supporto alle associazioni che ne fanno richiesta per la stesura del Bilancio Sociale. Questo supporto si basa sull'adozione di un modello predefinito, specificatamente progettato per la realizzazione del Bilancio Sociale degli ETS, che viene poi personalizzato in base alle esigenze di ciascuna associazione.

Attraverso una serie di incontri dedicati, si giunge alla stesura finale del documento, che viene stampato al fine della diffusione agli stakeholder da parte dell'associazione.

Destinatari

Organizzazioni di volontariato; Volontari delle Associazioni di promozione sociale; Volontari degli Enti del Terzo settore.

IL CSV OFFRE

- Modello predefinito per la realizzazione del bilancio sociale.
- Assistenza attraverso incontri per la stesura del Bilancio Sociale.
- Realizzazione grafica del bilancio Sociale su proprio modello standard
- Stampa di 40 copie del Bilancio Sociale.



COME FARE RICHIESTA	IL CSV SI IMPEGNA	COMPITI DELL'ETS
<p>Attraverso l'area riservata My CSV Cosenza sul sito www.csvcosenza.it.</p>	<p>A fissare un incontro, in presenza presso le sedi territoriali del CSV oppure online, entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta.</p> <p>Accompagnare nella redazione del bilancio sociale e realizzare la grafica entro 45 giorni dalla richiesta.</p>	<p>Presentarsi all'incontro con tutta la documentazione necessaria (testi, foto, articoli, ecc) identificando un volontario per la gestione del percorso.</p>

AREA **Formazione**



Il CSV Cosenza realizza incontri, seminari, giornate e percorsi formativi su temi di interesse per il Volontariato al fine di qualificare i volontari e sostenere la loro professionalità nella propria organizzazione.

Corsi di formazione di base

Si tratta di corsi erogati con formula online utili a trasferire ai volontari competenze di base e aggiornamenti necessari sugli aspetti gestionali e amministrativi. Vengono attivati al raggiungimento di un numero minimo di iscritti e realizzati dallo staff tecnico del CSV.

Destinatari

Organizzazioni di volontariato; Volontari delle Associazioni di promozione sociale; Volontari degli Enti del Terzo settore; Cittadini intenzionati a costituire un Ente del Terzo settore, studenti e aspiranti volontari.

IL CSV OFFRE

I Corsi base sono utili ad aumentare le competenze dei volontari su tematiche relative alla gestione della vita associativa, la gestione dei volontari, la comunicazione esterna dell'ETS, l'uso di piattaforme digitali, o altre tematiche che potrebbero emergere dalle richieste delle associazioni.

COME FARE RICHIESTA	IL CSV SI IMPEGNA	COMPITI DELL'ETS
Attraverso l'area riservata My CSV Cosenza sul sito www.csvcosenza.it .	A promuovere il calendario dei corsi, a comunicare l'esito dell'iscrizione al corso e a seguire la partecipazione dei volontari.	Promuovere la partecipazione ai corsi dei propri volontari e, in caso di rinuncia, comunicare la disdetta almeno 2 giorni prima della data di avvio del corso.

Corsi di formazione specialistici

Si tratta di corsi più complessi, in presenza, online o in formula mista utili a fornire nuove competenze o aggiornarle su specifiche tematiche.

Destinatari

Organizzazioni di volontariato; Volontari delle Associazioni di promozione sociale; Volontari degli Enti del Terzo settore; Cittadini intenzionati a costituire un Ente del Terzo settore, studenti e aspiranti volontari.

IL CSV OFFRE

Corsi specialistici su tematiche specifiche quali la motivazione al volontariato, novità sulla riforma de terzo settore, sulla progettazione sociale e tematiche legate alle attualità.

COME FARE RICHIESTA	IL CSV SI IMPEGNA	COMPITI DELL'ETS
Attraverso l'area riservata My CSV Cosenza sul sito www.csvcosenza.it .	A promuovere il calendario dei corsi, a comunicare l'esito dell'iscrizione al corso e a seguire la partecipazione dei volontari.	Promuovere la partecipazione ai corsi dei propri volontari e, in caso di rinuncia, comunicando la disdetta almeno 2 giorni prima della data di avvio del corso.

Seminari informativi

Si tratta di momenti informativi, svolti sia in presenza che online, su particolari novità ed opportunità di bandi regionali e nazionali riguardanti il Terzo Settore.

Destinatari

Organizzazioni di volontariato; Volontari delle Associazioni di promozione sociale; Volontari degli Enti del Terzo settore; Cittadini intenzionati a costituire un Ente del Terzo settore, studenti e aspiranti volontari.

IL CSV OFFRE

- Momenti informativi su bandi di finanziamento.
- Seminari di approfondimenti e di aggiornamento della normativa del Terzo Settore.

COME FARE RICHIESTA	IL CSV SI IMPEGNA	COMPITI DELL'ETS
Attraverso l'area riservata My CSV Cosenza sul sito www.csvcoenza.it .	A promuovere il calendario dei seminari, a comunicare l'esito dell'iscrizione al seminario e a seguire la partecipazione dei volontari.	Promuovere la partecipazione dei propri volontari ai seminari.

AREA

Ricerca e Documentazione



Il CSV Cosenza documenta le attività delle associazioni attraverso una raccolta sistematica di dati e informazioni sulle realtà associative della provincia di Cosenza. In particolare, mette a disposizione documenti e normativa sul Terzo Settore, la Banca Dati delle associazioni della provincia di Cosenza e il Catalogo partecipato delle Biblioteche dei CSV all'interno del quale il proprio patrimonio documentale diventa parte di un sistema nazionale.

Pubblicazioni e Report

Il servizio di Documentazione è orientato alla conoscenza di realtà ed esperienze del Volontariato, alla diffusione di materiali utili ed alla messa in rete di informazioni sulle attività delle Associazioni e sul mondo del Volontariato.

Destinatari

Organizzazioni di volontariato; Volontari delle Associazioni di promozione sociale; Volontari degli Enti del Terzo settore; Cittadini intenzionati a svolgere attività di volontariato o intenzionato a costituire un Ente del Terzo settore in cui ci siano volontari Cittadini, studenti, aspiranti volontari.

Il CSV offre

Materiali scaricabili dal proprio sito www.csvcosenza.it nella sezione Dossier e Ricerca (accessibili anche dall'area My CSV Cosenza) relativi a:

- normativa regionale relativa al Terzo Settore;
- rapporti e materiali di approfondimento utili per approfondire dati e tematiche sul Terzo settore oltre che per la redazione di analisi di contesto utili alla stesura di progetti.

Banca Dati

Il CSV Cosenza mette a disposizione la Banca Dati degli enti del Terzo Settore e delle associazioni della Provincia di Cosenza. Oltre alla mappa che individua gli enti tramite geolocalizzazione (permettendo di visualizzare la loro collocazione sul territorio), è possibile visualizzare l'elenco degli Enti. Cliccando sulla singola denominazione, si apre la scheda di ciascun Ente. La Banca Dati è di proprietà del CSV Cosenza. È fatto divieto l'utilizzo per fini commerciali o diversi dalla promozione del volontariato.

Destinatari

Organizzazioni di volontariato; Volontari delle Associazioni di promozione sociale; Volontari degli Enti del Terzo settore; Cittadini intenzionati a svolgere attività di volontariato o intenzionato a costituire un Ente del Terzo settore in cui ci siano volontari Cittadini, studenti, aspiranti volontari.

Il CSV offre

- Accesso alla Banca Dati dal sito e dall'area riservata My CSV Cosenza.

Catalogo delle Biblioteche dei CSV

Il CSV Cosenza aderisce al progetto di valorizzazione del patrimonio documentale dei CSV attraverso la creazione del catalogo unico nazionale Minerva. Il catalogo, accessibile tramite la piattaforma BiblioWin, è consultabile per autore, titolo, soggetto, data e altri criteri.

Destinatari

Organizzazioni di volontariato; Volontari delle Associazioni di promozione sociale; Volontari degli Enti del Terzo settore; Cittadini intenzionati a svolgere attività di volontariato o intenzionato a costituire un Ente del Terzo settore in cui ci siano volontari Cittadini, studenti, aspiranti volontari.

Il CSV offre

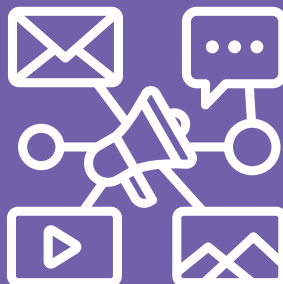
- Catalogo partecipato delle biblioteche dei CSV consultabile dal sito.
- Eventuali ulteriori servizi, come il prestito interbibliotecario, potranno essere implementati progressivamente in base all'evoluzione della piattaforma.

COME FARE RICHIESTA

La consultazione del catalogo è aperta e accessibile tramite il sito. Eventuali ulteriori servizi, attraverso l'area riservata My CSV Cosenza sul sito www.csvcosenza.it.

AREA

Informazione e Comunicazione



I servizi che il Centro Servizi mette a disposizione degli ETS favoriscono la circolazione di notizie e informazioni sul Volontariato e la messa in rete di esperienze e buone prassi.

Si intende offrire informazioni utili al volontariato e promuovere le iniziative delle associazioni; informare i volontari sugli aspetti burocratici segnalando e approfondendo adempimenti, scadenze, bandi e opportunità.

Il sito www.csvcosenza.it

Il portale istituzionale del CSV rappresenta il canale informativo privilegiato dove trovare informazioni sui servizi e sulle attività in corso.

Destinatari

Organizzazioni di volontariato; Volontari delle Associazioni di promozione sociale; Volontari degli Enti del Terzo settore; Cittadini intenzionati a svolgere attività di volontariato o intenzionato a costituire un Ente del Terzo settore in cui ci siano volontari Cittadini, studenti, aspiranti volontari.

IL CSV OFFRE

- Sito aggiornato con le informazioni sul terzo settore, le attività del Centro e delle associazioni.
- Newsletter inviata a tutti gli iscritti con cadenza settimanale contenente tutte le attività svolte sul territorio dalle associazioni, tutti i percorsi attivati e tutti i bandi dedicati al terzo settore nonché le scadenze fiscali e amministrative del terzo settore.
- Informazioni veicolate attraverso i Social, in particolare Facebook, YouTube e Instagram utilizzati per pubblicare contenuti relativi ad eventi, progetti, iniziative attivate dagli ETS e dal CSV.
- Pubblicazione sul proprio sito delle novità sulla normativa relativa al terzo settore ed eventuale modulistica utile per la gestione e amministrazione degli ETS.
- Canale WhatsApp del CSV Cosenza attraverso il quale vengono pubblicate le informazioni relative ad eventi, progetti, iniziative e corsi attivati.



COME FARE RICHIESTA	IL CSV SI IMPEGNA
<p>Attraverso sito internet del CSV Cosenza e area riservata My CSV Cosenza è possibile iscriversi alle varie piattaforme.</p>	<p>Registrare i nuovi utenti sui canali di comunicazione entro 3 giorni dalla richiesta.</p>

Ufficio stampa per ETS

Il CSV offre il servizio di Ufficio stampa del CSV agli ETS interloquendo con le testate giornalistiche nazionali, regionali, locali, cartacee. Radiofoniche, televisive e online.

Destinatari

Organizzazioni di volontariato; Volontari delle Associazioni di promozione sociale; Volontari degli Enti del Terzo settore.

IL CSV OFFRE

- Diffusione delle iniziative attraverso la realizzazione dei comunicati stampa
- La messa in contatto degli ETS con i giornalisti locali per la realizzazione di interviste e approfondimenti individuando di volta in volta le testate e i giornalisti disponibili in base alla notiziabilità dell'evento.
- La rassegna stampa agli ETS richiedenti il servizio Comunicato stampa.

COME FARE RICHIESTA	IL CSV SI IMPEGNA	COMPITI DELL'ETS
Attraverso l'area riservata My CSV Cosenza sul sito www.csvcosenza.it .	Ad erogare il servizio entro 5 giorni lavorativi.	Comunicare per iscritto le informazioni utili alla predisposizione del comunicato stampa.

Diffusione delle notizie degli ETS

Il CSV Cosenza offre agli ETS la diffusione e la pubblicazione di notizie riguardanti le loro attività e i loro progetti.

Destinatari

Organizzazioni di volontariato; Volontari delle Associazioni di promozione sociale; Volontari degli Enti del Terzo settore.

IL CSV OFFRE

- Pubblicazione sul sito.
- Diffusione delle notizie sui canali di comunicazione del Centro il sito web, canali social, canale Whatsapp e Newsletter.

COME FARE RICHIESTA	IL CSV SI IMPEGNA	COMPITI DELL'ETS
Attraverso l'area riservata My CSV Cosenza sul sito www.csvcosenza.it .	Ad erogare il servizio entro 5 giorni lavorativi.	Comunicare per iscritto le informazioni utili alla predisposizione delle notizie.

Supporto alla comunicazione degli ETS

Il CSV Cosenza offre agli ETS supporto e consulenza per la realizzazione di campagne personalizzate in occasioni di eventi o ricorrenze.

Destinatari

Organizzazioni di volontariato; Volontari delle Associazioni di promozione sociale; Volontari degli Enti del Terzo settore.

IL CSV OFFRE

- Supporta ETS nella realizzazione di campagna di comunicazione personalizzate.
- La realizzazione di video promozionale degli ETS.

COME FARE RICHIESTA	IL CSV SI IMPEGNA	COMPITI DELL'ETS
Attraverso l'area riservata My CSV Cosenza sul sito www.csvcosenza.it .	A dare riscontro entro 1 giorno lavorativo e a erogare il servizio in base ai tempi tecnici richiesta dal servizio.	Individuare un volontario che segua il percorso.

DOVE CI TROVATE



SEDE COSENZA

Viale Mancini n. 77 - Cosenza
0984.464674 | info@csvcosenza.it
csvcosenza@pec.aruba.it

SEDE CASTROVILLARI

Via Enrico Berlinguer (Canal Greco)
Castrovillari (CS)
340.8921230 | sportello.pollino@csvcosenza.it

SEDE FUSCALDO

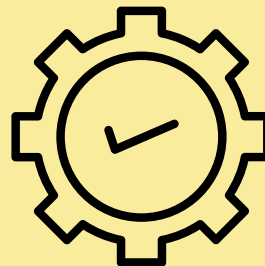
Via Maggiore Alfonso Vaccari - c/o Delegazione Comunale
Fuscaldo Marina (CS)
349.1514892 | sportello.tirreno@csvcosenza.it

SEDE CORIGLIANO ROSSANO

Via Provinciale n. 45
Corigliano-Rossano (CS)
346.1442400 | sportello.ionio@csvcosenza.it

**Per gli orari degli uffici si invita a consultare il sito
www.csvcosenza.it**

RILEVAZIONE E CONTROLLO DELLA QUALITÀ



Il CSV di Cosenza applica sistemi di rilevazione e controllo della qualità delle proprie attività e dei propri servizi, anche attraverso il coinvolgimento dei destinatari, tenendo conto della diversificazione dei servizi stessi, della varietà degli utenti e del contesto in cui il servizio viene erogato.

I metodi di rilevazione sono diversi a seconda dei singoli servizi erogati: questionari di gradimento post erogazione, moduli per la partecipazione ad eventi o a corsi di formazione, ecc.

Il CSV valorizza i feedback ricevuti anche verbalmente dai fruitori, sia sul contenuto che sul funzionamento dei servizi, intraprende verifiche periodiche dell'efficacia gestionale dell'operato del Centro e opera eventuali correzioni in itinere. Svolge verifiche annuali dei risultati e degli effetti sociali ottenuti, raccolte e pubblicate nel Bilancio sociale. Inoltre, per ogni progetto specifico vengono attuati sistemi di monitoraggio e valutazione ad hoc, riassunti in report dettagliati.

Per il CSV Cosenza, l'ascolto attivo dei propri interlocutori è fondamentale. Infatti, si ritiene che dalla relazione possano emergere contributi essenziali per la crescita del Centro, permettendo di migliorare continuamente la risposta ai bisogni del volontariato

Oltre a garantire la qualità, il CSV monitora continuamente i bisogni degli utenti attraverso l'ascolto attivo presso gli sportelli territoriali e durante gli incontri, utilizzando anche strumenti di rilevazione tramite la piattaforma My CSV Cosenza.

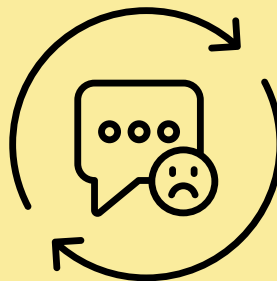
Gli utenti possono, inoltre, presentare reclami, segnalazioni di disservizio, suggerimenti e apprezzamenti tramite il box Suggerimenti presente in My CSV Cosenza oppure scrivendo a direttore@csvcosenza.it, specificando nome e cognome, ruolo ed ente di appartenenza, recapito telefonico. Ogni reclamo sarà preso in esame con l'obiettivo di migliorare continuamente le proprie prestazioni.

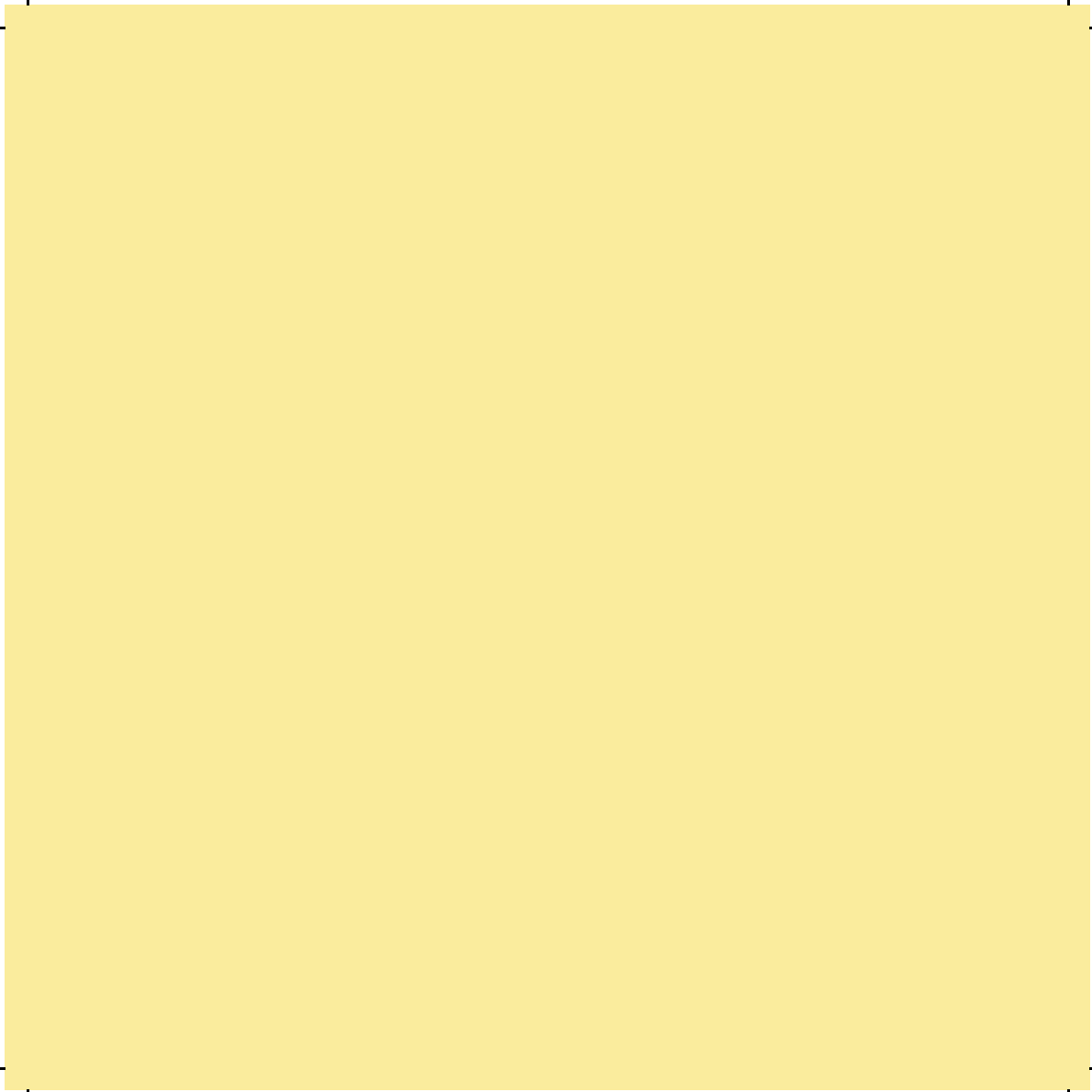
I risultati di questo monitoraggio saranno pubblicati annualmente nel Bilancio sociale del CSV Cosenza e utilizzati per apportare le modifiche necessarie.

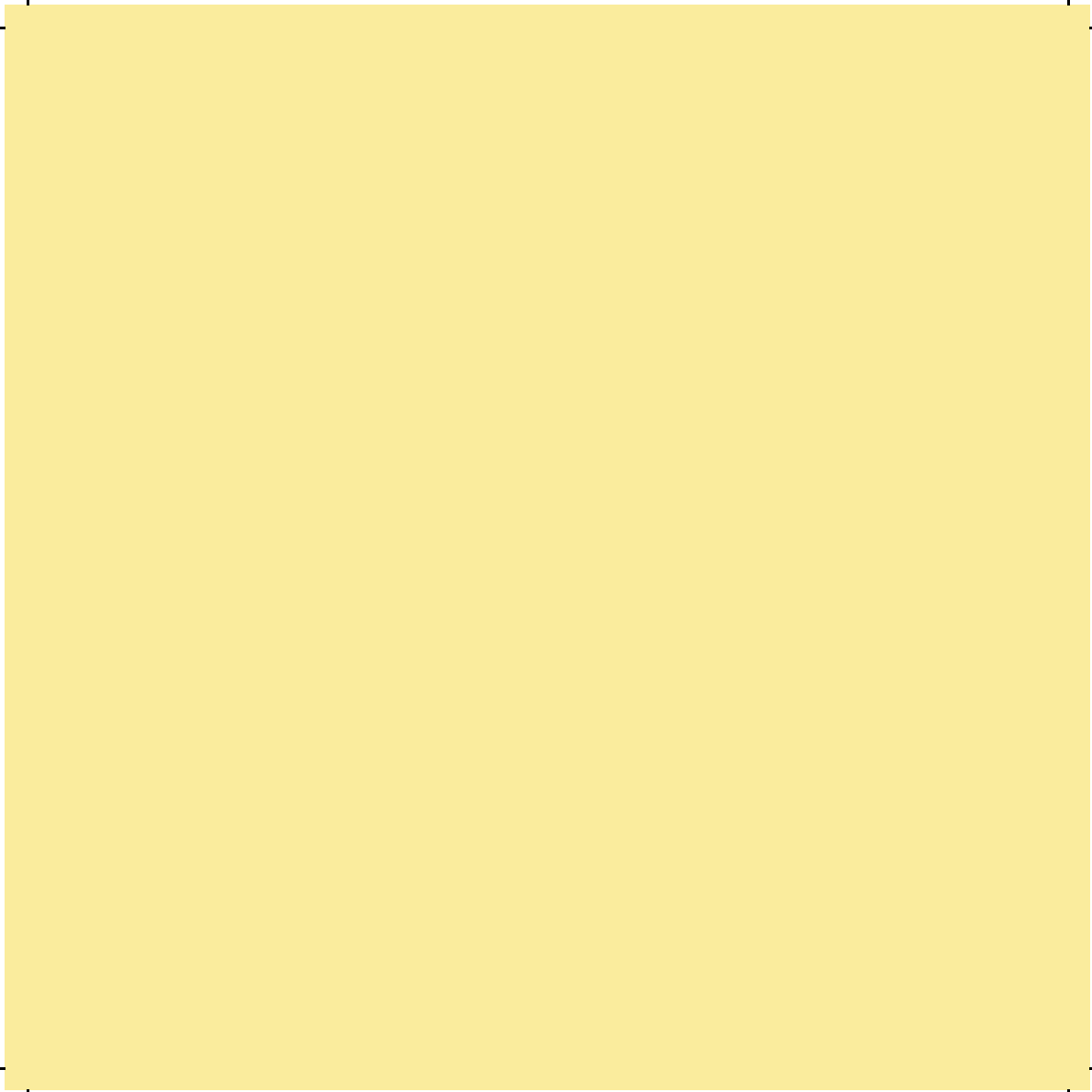
SUGGERIMENTI E RECLAMI

Ogni suggerimento è utile per migliorare i servizi che il Centro offre e riteniamo che anche le segnalazioni e i reclami siano uno strumento che va in questa direzione. Pertanto abbiamo predisposto un modulo da compilare per comunicarci segnalazioni, reclami e suggerimenti.

Trovi il modulo sull'area riservata My CSV Cosenza accessibile dal sito www.csvcosenza.it: effettua il login e compila il modulo che trovi scansionando il QRCode.











www.csvcosenza.it

