



CENTRO DI SERVIZIO
AL VOLONTARIATO
SAN NICOLA - ETS



Carta dei Servizi

Indice

Glossario degli acronimi	pag. 4
Carta dei Servizi	pag. 5
Chi siamo	pag. 6
Missione	pag. 6
Funzioni e compiti dei CSV previsti dalla norma	pag. 6
Destinatari	pag. 8
Principi di erogazione dei servizi	pag. 10
Accesso e qualità	pag. 12
Servizi e attività	pag. 14
Promozione, orientamento e animazione territoriale ...	pag. 16
Formazione	pag. 24
Consulenza, assistenza e accompagnamento	pag. 28
Informazione e comunicazione	pag. 32
Ricerca e documentazione	pag. 36
Supporto tecnico-logistico	pag. 40
Canali di accesso	pag. 44
Modalità di accesso ai servizi	pag. 45
Tabella dei compensi	pag. 50
Tempistica di evasione delle richieste	pag. 50
Sedi, contatti	pag. 51
Standard di qualità	pag. 52

GLOSSARIO DEGLI ACRONIMI

APS Associazione di Promozione Sociale

CSV Centro di Servizio per il Volontariato

CTS Codice del Terzo Settore

ETS Ente del Terzo Settore

FUN Fondo Unico Nazionale

OdV Organizzazione di Volontariato

ONC Organismo Nazionale di Controllo

OTC Organismo Territoriale di Controllo

RUNTS Registro Unico Nazionale del Terzo Settore

Carta dei Servizi



La Carta dei Servizi del Centro di Servizio al Volontariato San Nicola (CSVSN) è uno strumento fondamentale che garantisce trasparenza e qualità nell'erogazione dei servizi, facilitando l'accesso alle risorse disponibili.

Strutturata in aree tematiche, in conformità con il Codice del Terzo Settore, informa gli utenti sulle attività promosse e sui servizi offerti per il supporto, la crescita, la formazione e la qualificazione delle associazioni e dei volontari.

Ulteriori informazioni e dettagli sono illustrati sul sito

www.csvbari.com



Chi siamo

Il CSVSN nasce nel 2002 come associazione di promozione sociale (APS) costituita da organizzazioni di volontariato e da altre realtà associative. Nel 2020 l'assemblea dei soci ha modificato la forma giuridica in Organizzazione di Volontariato ETS, iscritto al RUNTS dal 26 ottobre 2022. Dal 2021 iscritto nel Registro delle Persone giuridiche della Regione Puglia. È iscritto nell'Elenco nazionale dei Centri servizio per il volontariato, per l'ambito territoriale afferente alle province di Bari e BAT (Andria, Barletta, Trani, Bisceglie, Canosa di Puglia, Minervino Murge, Spinazzola) Dal 2023 rappresentante legale è la Presidente Rosa Franco. Il 16 novembre 2024, l'Assemblea dei Soci del Centro di Servizio al Volontariato San Nicola, riunita in convocazione straordinaria, ha approvato le modifiche allo Statuto, trasformando il Centro in Ente del Terzo Settore (ETS).



Missione del CSVSN

Il CSVSN promuove la cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva, fornendo strumenti, progetti e servizi per rafforzare il ruolo del volontariato e il tessuto sociale locale.



Funzioni e compiti dei CSV previsti dalla norma

Il Codice del Terzo settore assegna ai Centri di Servizio per il Volontariato la responsabilità di organizzare, gestire e fornire servizi di supporto tecnico, formativo e informativo, con l'obiettivo di promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari negli enti del terzo settore, con particolare attenzione alle organizzazioni di volontariato. Garantisce inoltre un finanziamento stabile attraverso il Fun – Fondo unico nazionale, alimentato dai contributi delle fondazioni di origine bancaria. I CSV sono soggetti alle funzioni di indirizzo e controllo 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'operato dei CSV in relazione all'uso delle risorse del FUN, nonché la loro adeguatezza organizzativa, amministrativa e contabile, in conformità con le disposizioni del CTS e le linee guida strategiche stabilite dall'ONC.

Il CSVSN si occupa delle seguenti attività:



Fornitura di servizi strumentali e accompagnamento a supporto dei volontari degli Enti del Terzo settore.



Si posiziona come attore strategico nello sviluppo della comunità, promuovendo la partecipazione individuale, facilitando le relazioni e la collaborazione tra i vari soggetti pubblici e per privato sociale presenti sul territorio, stimolando l'innovazione sociale, promuovendo la collaborazione e il supporto reciproco tra i vari attori della comunità.





CENTRO DI SERVIZIO
AL VOLONTARIATO
SAN NICOLA - ETS

A CHI CI RIVOLGIAMO

Il **CSVSN** eroga i propri servizi agli ETS che hanno volontari/e nel territorio di competenza. Senza fare distinzioni tra enti associati e non associati, con un'attenzione particolare alle organizzazioni di volontariato. In particolare, i servizi sono destinati a:



Volontari/e

Persone fisiche che svolgono attività di volontariato presso un Ente del Terzo settore



Aspiranti volontari/e

Persone che intendono attivarsi come volontari/e



ETS Enti del Terzo settore

ETS iscritti al RUNTS - Registro Unico Nazionale del Terzo Settore, ODV, APS, Altri ETS



Cittadini/e

Persone, destinatari dei servizi di informazione, promozione del volontariato



Studenti/esse

Giovani che vengono informati sul ruolo sociale e sull'importanza del volontariato

STAKEHOLDER

Il **CSVSN**, nella progettazione e fornitura dei servizi, collabora anche con

Enti pubblici



**Scuole
Università**



**Istituti di
ricerca**



Imprese



**Ordini
professionali**



**Fondazioni e altre
organizzazioni**



L'**OBIETTIVO** è quello di

promuovere il lavoro di rete
organizzare attività specifiche
eventi
progetti

*valorizzando il ruolo del volontariato e l'impatto
delle sue azioni sul territorio di riferimento.*

Principi di erogazione dei servizi

Nella realizzazione di attività e servizi, i CSV si conformano ai principi indicati dal Codice del Terzo settore (art. 63):



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;



principio di economicità: i servizi devono essere organizzati, gestiti ed erogati al minor costo possibile in relazione al principio di qualità;



principio di territorialità e di prossimità: i servizi devono essere erogati da ciascun CSV prevalentemente in favore di enti aventi sede legale ed operatività principale nel territorio di riferimento, e devono comunque essere organizzati in modo tale da ridurre il più possibile la distanza tra fornitori e destinatari, anche grazie all'uso di tecnologie della comunicazione;



principio di universalità, non discriminazione e pari opportunità di accesso: i servizi devono essere organizzati in modo tale da raggiungere 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;



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;



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.

Accesso e qualità



Modalità di Accesso

Gli utenti possono accedere ai servizi del CSVSN tramite contatti telefonici, e-mail, area riservata [MyCSV](#), sito web o presso le sedi territoriali



Standard di Qualità

Il CSVSN adotta standard per garantire la qualità dei servizi, monitorando la soddisfazione degli utenti e migliorando continuamente l'offerta



Rilevazione e Controllo della Qualità

Sono attivati strumenti di feedback e valutazione (questionari, incontri di verifica) per ottimizzare la qualità dei servizi e rispondere alle esigenze degli utenti



Contatti

Indirizzi, numeri di telefono, e-mail e sito web del CSVSN e area riservata [MyCSV](#) per facilitare l'accesso alle informazioni e ai servizi

Servizi e Attività



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.



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



Consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento,

finalizzati a rafforzare competenze e tutele dei volontari in ambito 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.



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.



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 internazionale.



Supporto tecnico-logistico, finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti ed attrezzature.

Promozione, orientamento e animazione territoriale



Obiettivi

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.

(art. 63 comma 2a CTS)

Scuola e Università

L'attività, che coinvolge gli ETS del territorio, mira a sensibilizzare studenti/esse sulle pratiche di cittadinanza attiva e a promuovere il volontariato, sviluppando competenze trasversali: leadership generativa, comunicazione e lavoro di squadra.



DESTINATARI

ETS, volontari, cittadini, studenti/esse, insegnanti, Istituti scolastici, università



MODALITÀ DI EROGAZIONE

Incontri e percorsi tenuti da ETS e professionisti del CSVSN.



MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso ai servizi avviene mediante le modalità illustrate nelle pagine 44-48 di questo documento.



ALTRE INFORMAZIONI

Realizzazione di percorsi rivolti ai volontari/e di ETS, per renderli autonomi nella gestione di interventi laboratoriali nelle scuole attraverso l'uso dell'educazione non formale.

Il CSVSN realizza percorsi per tutti gli Istituti Scolastici di ogni ordine e grado e Università del territorio. Su richiesta degli Istituti Scolastici, e previa sottoscrizione di convenzione, realizza anche Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento (PCTO) e incontri e workshop tematici presso le Università.



Contatti

Marina Novielli

e-mail scuola@csvbari.com

Promozione del volontariato, eventi e campagne di sensibilizzazione

Le attività incentivano la cultura del volontariato all'interno della comunità, con l'obiettivo di sensibilizzare e informare i cittadini e i giovani sull'importanza e il valore dell'impegno volontario



DESTINATARI

Volontari, aspiranti volontari, cittadini, ETS, Istituti scolastici, gruppi informali, Enti pubblici, profit



MODALITÀ DI EROGAZIONE

Eventi, campagne di sensibilizzazione, mostre, spettacoli, incontri e altre iniziative.



MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso ai servizi avviene mediante le modalità illustrate nelle pagine 44-48 di questo documento.



ALTRE INFORMAZIONI

Campagne di sensibilizzazione

Il CSVSN supporta le campagne di sensibilizzazione promosse dagli Enti del Terzo settore. Questi enti, che operano senza scopo di lucro, sono fondamentali per affrontare numerose sfide sociali, ambientali e culturali. Il CSVSN, con i servizi e le risorse, offre un sostegno concreto per amplificare e dare visibilità per raggiungere un pubblico più ampio e ottenere un maggiore impatto.

Eventi

Gli eventi coinvolgono gli Enti del Terzo settore e rappresentano un'opportunità unica per promuovere la coesione sociale, sensibilizzare il pubblico su tematiche rilevanti e rafforzare le reti di collaborazione tra diverse organizzazioni. Gli eventi richiedono la collaborazione tra diversi ETS, istituzioni pubbliche, aziende e volontari. Queste collaborazioni rafforzano le reti esistenti e ne creano di nuove, favorendo lo scambio di risorse, competenze e idee. Lavorare insieme per un obiettivo comune aumenta la capacità degli ETS di affrontare le sfide sociali in modo più efficace e coordinato.



Contatti

Mariangela Chibelli e-mail promozione@csvbari.com

WhatsApp **3408718663**

Orientamento al Volontariato Bacheca TERZO SPAZIO

Azioni destinate a orientare i volontari/e, o potenziali tali, come cittadini/e interessati/e a intraprendere il migliore percorso di volontariato che si adatta meglio a competenze, disponibilità e esigenze individuali.



DESTINATARI

Volontari, aspiranti volontari, cittadini, ETS, altri CSV, Enti pubblici



MODALITÀ DI EROGAZIONE

Colloqui individuali e incontri informativi per persone e ETS.



MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso ai servizi avviene mediante le modalità illustrate nelle pagine 44-48 di questo documento.



ALTRE INFORMAZIONI

Punto Volontariato

Il CSVSN sostiene l'istituzione spazi territoriali gestiti dagli ETS, come punti di riferimento fondamentali per affrontare tematiche sociali e fornire servizi alla persona.

Bacheca del Volontariato

La Bacheca è un sito web, uno strumento utile per creare un punto di incontro tra gli ETS alla ricerca di nuovi volontari e persone desiderose di fare volontariato.

Sportelli di Orientamento al Volontariato

Gli aspiranti volontari/e che hanno bisogno di orientamento potranno ricevere il servizio per rispondere al bisogno espresso anche organizzando eventi e campagne per sensibilizzare la comunità sull'importanza del volontariato.



Contatti

Roberta Franco

e-mail orientamento@csvbari.com

WhatsApp 3517454619

Simone Salatino

e-mail info@terzospaio.com

Animazione territoriale

Il CSVSN facilita il dialogo tra ETS e istituzioni locali, creando un terreno fertile per la collaborazione e la costruzione di reti solide e durature.



DESTINATARI

**Volontari, aspiranti volontari, cittadini, ETS,
Enti pubblici e profit**



MODALITÀ DI EROGAZIONE

Accompagnamento alle reti attraverso la realizzazione di incontri, e collaborazioni con ETS e Enti Pubblici.



MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso ai servizi avviene mediante le modalità illustrate nelle pagine 44-48 di questo documento.



ALTRE INFORMAZIONI

Questa attività mira a promuovere la partecipazione attiva e il coinvolgimento della comunità, favorendo lo sviluppo di progetti condivisi e iniziative locali.



Contatti

Mariangela Chibelli

e-mail promozione@csvbari.com

WhatsApp 3408718663

Politiche Giovanili - Servizio Civile Universale Mobilità europea

Il Servizio Civile Universale (SCU) offre ai giovani l'opportunità di dedicare un anno del proprio tempo a progetti di utilità sociale, culturale, ambientale, promuovendo l'inclusione sociale la solidarietà e la crescita personale e professionale. Il servizio mira a favorire la cittadinanza attiva, il rispetto dei diritti umani, la tutela dell'ambiente e il rafforzamento del senso di comunità.



DESTINATARI

Volontari, aspiranti volontari, ETS, Enti pubblici, cittadini prevalentemente giovani



MODALITÀ DI EROGAZIONE

Incontri formativi: organizzazione di incontri per sviluppare competenze e conoscenze negli enti.

La selezione dei volontari del Servizio Civile, avviene attraverso un bando pubblico, con criteri di valutazione basati su competenze, motivazione e attitudine.



MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso ai servizi avviene mediante le modalità illustrate nelle pagine 44-48 di questo documento.



ALTRE INFORMAZIONI

Il Servizio Civile Universale rappresenta un'opportunità fondamentale per acquisire competenze strategiche per l'ingresso nel mondo del lavoro. Gli ETS accreditati dal CSVSN possono valorizzare il contributo dei/lle volontari/e, migliorando così le proprie attività e rafforzando la missione dell'Ente stesso. Grazie a questa collaborazione, si promuove una diffusione più capillare della cultura del volontariato, sviluppando, attraverso buone pratiche e progetti concreti, un ruolo educativo che va oltre i confini nazionali, includendo anche una dimensione europea.



Contatti

Graziano Sirago

e-mail teamserviziocivile@csvbari.com

WhatsApp 3516483019

Roberta Franco

e-mail documentazione@csvbari.com

Giustizia sociale, riparativa e di comunità

Il CSVSN promuove il volontariato come strumento strategico per l'innovazione sociale e per la costruzione di una giustizia più equa e inclusiva. L'iniziativa si sviluppa in coerenza con il protocollo nazionale tra CSVnet e il Ministero della Giustizia e punta a rafforzare il ruolo degli Enti del Terzo Settore (ETS) nei percorsi di giustizia riparativa, di comunità e nella valorizzazione dei beni confiscati alle mafie.



DESTINATARI

Volontari e operatori degli ETS: impegnati in attività di formazione, co-progettazione e interventi operativi in ambito penitenziario, giustizia riparativa e gestione dei beni confiscati. Persone autori di reato e in messa alla prova coinvolte in percorsi di reinserimento sociale, laboratori e lavori di pubblica utilità.



MODALITÀ DI EROGAZIONE

Sensibilizzazione e accompagnamento: incontri informativi, eventi pubblici, workshop. Supporto operativo: vademecum giuridico-procedurale, mappatura delle realtà attive, costruzione di reti associative. Formazione: percorsi formativi dedicati a volontari e operatori.



MODALITÀ DI ACCESSO

Tramite richiesta diretta al CSVSN (MyCSV), partenariati, protocolli e convenzioni con reti territoriali e istituzioni, manifestazione di adesione volontaria, segnalazioni istituzionali.



ALTRE INFORMAZIONI

Collaborazione con CSVnet, CSVnet Puglia, CSV Basilicata e Conferenza Nazionale Volontariato e Giustizia. Attivazione di protocolli con Tribunali, UEPE e USSM per l'inserimento in lavori di pubblica utilità e messa alla prova. Progetti sperimentali con istituti scolastici per percorsi educativi alternativi alle sanzioni disciplinari. Partecipazione ai gruppi di lavoro nazionali su giustizia e beni confiscati.



Contatti

Roberta Franco

e-mail giustizia@csvbari.com

Formazione



Obiettivi

Finalizzata 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.

(art. 63 comma 2b CTS)



DESTINATARI

Volontari aspiranti volontari, ODV, APS, ETS, Gruppi informali, Cittadini



MODALITÀ DI EROGAZIONE

Work shop, laboratori, formazione frontale e non.



MODALITÀ DI ACCESSO

Per richiedere informazioni sulle attività formative, è possibile contattare telefonicamente la segreteria dell'Area Formazione dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 13:00, oppure consultare il sito web all'indirizzo www.csvbari.com. Le richieste possono anche essere inviate tramite e-mail oppure tramite l'area riservata [MyCSV](#). I corsi possono essere svolti in presenza oppure a distanza. Per partecipare alle attività di formazione, è necessario compilare il modulo di iscrizione online, disponibile tramite sito web, newsletter, social media e altre piattaforme di comunicazione. I corsi e i seminari vengono pubblicati sul sito web.



ALTRE INFORMAZIONI

La formazione è essenziale per qualificare e rafforzare le competenze dei/lle volontari/e degli enti. L'Area Formazione organizza corsi gratuiti o a costo minimo, conformi al D.lgs. 117/17. Il CSVSN propone corsi aperti a volontari/e ed ETS del territorio, con tematiche trasversali ai diversi ambiti del volontariato. Le attività di formazione nascono dalla rilevazione dei bisogni formativi delle organizzazioni e si avvalgono di docenti qualificati. Alcuni corsi di formazione vengono realizzati in collaborazione con i CSV di Puglia e Basilicata. Pratiche formative e coinvolgimento attivo da parte degli ETS. Il CSVSN risponde alle esigenze formative delle associazioni anche attraverso la rilevazione continua dei bisogni. Tramite l'area riservata [MyCSV](#), le associazioni presentano proposte e suggerimenti formativi per l'acquisizione di competenze specifiche.



Contatti

Marina Novielli Corsi relazionali e soft skills

e-mail formazione@csvbari.com WhatsApp 3519096942

Silvia Allegra Corsi tecnici e certificati

e-mail corsiformazione@csvbari.com WhatsApp 3519096942

Consulenza assistenza e accompagnamento



Obiettivi

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.

(art. 63 comma 2c CTS)

attività

L'Area eroga servizi di consulenza che mirano a rafforzare le competenze dei/lle volontari/e, consentendo loro di svolgere in modo autonomo le attività e gli adempimenti necessari all'ente



DESTINATARI

Aspiranti volontari, volontari, gruppi Informali, cittadini/e, Enti del Terzo settore come APS, ODV, altri enti no profit



MODALITÀ DI EROGAZIONE

L'Area fornisce, consulenze di tipo generale e specialistico, volte a fornire informazioni sul Codice del Terzo settore, oltre che sui più importanti adempimenti civilistici e fiscali e sulla creazione di un nuovo ETS.



MODALITÀ DI ACCESSO

Le consulenze possono essere individuali e/o collettive e sono fruibili in presenza e online. È possibile prenotare un appuntamento tramite l'area riservata **MyCSV**, telefonicamente o via e-mail. I consulenti sono disponibili in giornate prestabilite, i cui dettagli sono consultabili sul sito web. Presso i comuni convenzionati con il CSVSN, in giorni dedicati, si eroga il servizio di consulenza e accompagnamento agli ETS. Gli info point attivi nei comuni sono centri strategici di prossimità per offrire assistenza. Qui, consulenti qualificati e personale selezionato rispondono alle necessità di volontari/e, cittadini/e ed associazioni, offrendo indicazioni concrete per supportare il Terzo settore e promuovere la partecipazione civica a livello locale.



ALTRE INFORMAZIONI

Le consulenze vengono erogate oltre che da personale interno e da consulenti esterni. Di seguito le aree tematiche.

Legale:

costituzione, iscrizione RUNTS, trasformazione e scioglimento degli ETS, autonomia patrimoniale e personalità giuridica, organo direttivo, normativa di riferimento, normativa su aspetti gestionali ordinari (responsabilità personali e patrimoniali del legale rappresentante, privacy, assicurazioni), rapporti con terzi, partecipazione a gare di appalto, modalità di convenzioni con Enti, contenziosi, contrattualistica

Amministrativa, contabile e fiscale:

comunicazioni e dichiarazioni obbligatorie, tenuta documenti e scritture contabili, gestione contabile, agevolazioni fiscali, 5x1000, informazioni sulla predisposizione del bilancio

Organizzazione, Gestione, Sviluppo e Consolidamento degli ETS: ottimizzazione delle risorse economiche e di volontariato nella gestione organizzativa dell'ente.

Progetti e bandi finanziabili da enti pubblici, privati a rilevanza pubblica, dall'Unione Europea:

informazioni su bandi di gara e avvisi pubblici per la realizzazione di progetti e attività, informazioni sulla redazione dei progetti, servizi di affiancamento per l'avvio di progetti e rendicontazione, fundraising

Assicurazione e Sicurezza: informazioni sugli obblighi in campo assicurativo. Il CSVSN ha stipulato convenzioni con compagnie assicurative a prezzi contenuti per gli ETS

Per maggiori informazioni
e per prendere appuntamento

Dal lunedì al venerdì, nei seguenti orari:

lunedì: dalle **9:30** alle **12:30**

martedì - mercoledì - giovedì - venerdì: **9:30 - 12:30** e **15:30 - 18:30**



Contatti

Sede di Bari

Giovanna Pica

Leonardo La Selva

e-mail consulenza@csvbari.com

telefono **0805640817**

Sede di Andria

Francesco Lafiandra

e-mail delegazionebarinord@csvbari.com

WhatsApp **3518145172**

Informazione e comunicazione



Obiettivi

Incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato, supportare la promozione delle iniziative di volontariato, sostenere il lavoro di rete, accreditare il volontariato come interlocutore autorevole e competente.

(art. 63 comma 2d CTS)

L'Area mantiene contatti quotidiani con i/le volontari/e degli ETS e altri stakeholder, identificando i loro bisogni



DESTINATARI

ETS e volontari, altri Enti



MODALITÀ DI EROGAZIONE

In collaborazione con gli enti, l'Area definisce modalità, tempi, testi e contenuti. Gli ETS possono richiedere il servizio di grafica per diffondere informazioni, attività, servizi e opportunità. Questi contenuti vengono poi divulgati tramite comunicati stampa, il sito web (csvbari.com) e la newsletter settimanale "corrispondenze"



MODALITÀ DI ACCESSO

Pubbliche Relazioni: contattare la segreteria dell'Area tramite telefono ed e-mail

Ufficio stampa: tramite l'Area riservata **MyCSV** (le richieste devono pervenire una settimana prima dell'evento)

Graphic Design: tramite l'Area riservata **MyCSV** (le richieste devono pervenire entro 20 giorni circa prima dell'evento).

Social e Media (Instagram, Facebook, Youtube): contattare la segreteria dell'Area tramite telefono, e-mail oppure richiedere una consulenza specifica tramite l'Area riservata **MyCSV**

Promozione di iniziative sul sito web e nella newsletter "corrispondenze": tramite l'Area riservata **MyCSV** (le richieste devono pervenire entro il mercoledì per la pubblicazione nell'edizione settimanale della newsletter che viene pubblicata il giovedì).

Consultazione delle newsletter "corrispondenze" e "scorriBANDI": tramite iscrizione al seguente link www.csvbari.com/iscrizione-alla-newsletter

Rassegna stampa e Attualità: consultabili liberamente nella newsletter "corrispondenze" e sul sito web www.csvbari.com



ALTRE INFORMAZIONI

Comunicazione iniziative e servizi CSVSN – trasparenza Il CSVSN, nel rispetto del principio di pubblicità e trasparenza, rende nota l'offerta dei propri servizi alla platea dei propri destinatari attraverso i seguenti strumenti:

- Sito web www.csvbari.com
- Carta dei servizi consultabile sul sito web www.csvbari.com
- Newsletter periodiche inviate alle persone iscritte

Domanda di ammissione a socio, Statuto, Organi sociali, Contatti, Struttura organizzativa, Bilancio sociale, Bilanci economici, Programma delle attività: consultabili al seguente link www.csvbari.com/categoria/trasparenza



Contatti

Angelica Bilotti

e-mail comunicazione@csvbari.com

WhatsApp 3516425916

Gianluca Battista

e-mail socialmedia@csvbari.com

Serena Russo

e-mail ufficiostampa@csvbari.com

Simone Salatino

e-mail web@csvbari.com

Porzia Spinelli

e-mail grafico@csvbari.com

Ricerca documentazione e banca dati



Obiettivi

Finalizzati a mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo Settore in ambito nazionale, comunitario e internazionale.

(art.63 comma 2e CTS)

attività

L'Area garantisce l'efficacia delle azioni del CSVSN attraverso la rilevazione e l'analisi dei bisogni espressi dagli ETS; verifica il grado di soddisfazione degli utenti attraverso attività di monitoraggio e fornisce informazioni utili al miglioramento della qualità dei servizi; mette a disposizione degli ETS materiale d'approfondimento e di ricerca su temi inerenti al volontariato e al Terzo settore.



DESTINATARI

Tutti/e



MODALITÀ DI EROGAZIONE

I servizi dell'Area sono elencati nel programma delle attività del Centro, disponibile sul sito web



MODALITÀ DI ACCESSO

È possibile accedere al servizio attraverso l'area riservata [MyCSV](#) e nelle altre modalità indicate nelle pagine 44-48.



ALTRE INFORMAZIONI

BANCA DATI Il CSVSN gestisce una banca dati che documenta in modo dettagliato la presenza degli ETS nel territorio di competenza, registrando anche tutti i servizi erogati. Attraverso questa banca dati, è possibile fornire informazioni statistiche e anagrafiche sugli ETS.

MyCSV Semplifica l'accesso ai servizi e alla gestione dei dati del proprio ETS. [MyCSV \(my.csvbari.com\)](#) è un'area riservata a disposizione dei volontari per richiedere servizi e iscriversi a corsi, eventi e attività del CSVSN. Gli utenti possono accedere facilmente tramite PC o smartphone e richiedere servizi, aggiornare i propri dati, compilare questionari di gradimento e tanto altro

BIBLIOTECA Il CSVSN partecipa al progetto nazionale promosso da CSVnet per creare un sistema unico e integrato del patrimonio librario dei CSV aderenti. Questa piattaforma mira a raccogliere e rendere fruibili i materiali delle biblioteche e dei centri di documentazione dei CSV, creando un unico punto di accesso per operatori del terzo settore e cittadini interessati. Il CSVSN, in particolare, contribuisce con un patrimonio di oltre 1.000 pubblicazioni. L'obiettivo è garantire l'accessibilità dei documenti attraverso una piattaforma on line e promuovere l'importanza

della centralizzazione del centro documentazione tra gli ETS e le comunità locali

RICERCA Il CSVSN aderisce a ricerche nazionali promosse da CSV-net su tematiche sociali di attualità. La ricerca raccoglie informazioni attraverso questionari rivolti agli ETS locali, per comprendere le loro attività e il loro impatto su tali tematiche. I dati vengono analizzati per individuare le migliori pratiche e identificare aree di miglioramento, contribuendo alla stesura di report nazionali che offrono indicazioni operative. Gli utenti possono accedere ai contenuti delle ricerche per ottenere una panoramica dettagliata del ruolo degli ETS, consultare dati utili per sviluppare progetti e strategie efficaci, e favorire una collaborazione più incisiva tra ETS e istituzioni. Questo servizio supporta la conoscenza, la condivisione di buone pratiche e la promozione di interventi coordinati sul territorio.



Contatti

Silvia Allegra

e-mail supportodati@csvbari.com

Supporto tecnico-logistico



Obiettivi

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

(art. 63 comma 2f CTS)

L'Area mette a disposizione degli ETS una serie di strumenti utili per promuovere la cultura del volontariato



DESTINATARI

Volontari, aspiranti volontari, ETS



MODALITÀ DI EROGAZIONE

I servizi dell'Area sono elencati nel programma delle attività del Centro, disponibile sul sito web. Gli ETS possono richiedere gratuitamente l'uso di aule, spazi e attrezzature, come videoproiettori, computer portatili, gazebo e impianti di amplificazione per eventi. Infine, fornisce servizi di stampa e fotocopie per supportare le attività di solidarietà sul territorio. Il CSVSN aggiorna costantemente il materiale a disposizione in funzione di specifiche e motivate richieste da parte degli ETS



MODALITÀ DI ACCESSO

È possibile accedere al servizio attraverso l'area riservata [MyCSV](#) e nelle altre modalità indicate nelle pagine 44-48.



ALTRE INFORMAZIONI

Servizi e comodato d'uso gratuito di attrezzature e strumentazioni:

- manichino Resusci Anne e accessori per simulazioni B-LSD ([consultare il regolamento](#))
- computer portatili
- videoproiettori
- telo per proiezioni
- cavalletti espositori
- amplificazioni stereo e microfoni
- gazebo 3x3m per manifestazioni all'aperto
- copie e stampe in bianco e nero e a colori ([consultare il regolamento](#))
- taglierina
- plastificatrice a caldo
- conference room presso la sede di Bari
- sala da 40 posti
- computer con connessione a internet

- videoproiettore connesso tramite HDMI
- casse acustiche
- puntatore laser
- 40 sedie con scrittoio
- lavagna con fogli mobili

Il servizio di stampa è erogato gratuitamente solo per finalità riconducibili ad attività di solidarietà previste dalla legge e fino a un limite massimo di **250 copie** all'anno.



CONTATTI

Sede di Bari

Roberta Franco

e-mail logistica@csvbari.com

WhatsApp **3517454619**

Sede di Andria

Francesco Lafiandra

e-mail delegazionebarinord@csvbari.com

WhatsApp **3518145172**



Canali di accesso ai servizi del CSVSN

Il CSVSN offre molteplici canali di accesso ai suoi servizi e alle informazioni, per consentire agli utenti di rimanere aggiornati e di fruire delle risorse in modo semplice e diretto. Di seguito i principali:

Siti Web

www.csvbari.com

Aggiornato quotidianamente, è possibile esplorare tutti i servizi, le opportunità, e consultare o scaricare materiali utili.

www.terzospazio.com

È una piattaforma semplice da usare, viva e inclusiva, capace di far incontrare persone, volontarie, volontari, enti, imprese, reti sociali. Scopri opportunità, annunci, storie e diventa parte attiva di un'ampia rete solidale.

www.meetingdelvolontariato.com

Social Media

Facebook: [CSVbari](#)

YouTube: <https://www.youtube.com/@csvSanNicolaBari>

Instagram: [csv.san.nicola](#)

Newsletter

Iscrivendosi alle newsletters tramite il sito (www.csvbari.com), è possibile ricevere aggiornamenti settimanali su notizie, eventi, normative, e altre informazioni rilevanti.

Area Riservata - my.csvbari.com

L'area riservata [MyCSV](#) offre agli utenti un accesso più veloce a diversi servizi. Associazioni, volontari/e, cittadini/e possono registrarsi sul sito, aggiornare i propri dati e navigare autonomamente tra le attività disponibili, beneficiando anche di vari contenuti.

Servizi agli ETS

gli enti possono richiedere servizi specifici, aggiornare i propri dati istituzionali.

Volontari/e Cittadini/e

possono registrarsi e collegarsi al proprio ente di appartenenza per fruire dei servizi e partecipare alle attività del CSVSN.

Modalità di accesso ai servizi

Tipologia e modalità dei servizi

Per i destinatari di cui all'art.2 i servizi erogati mediante le risorse del FUN, di cui all'art. 62 D.lgs. 117/2017, sono espressi nella Carta dei Servizi e classificati secondo le seguenti tipologie:

- a. totalmente gratuiti
- b. a parziale contribuzione
- c. a pagamento.

Per ogni altra categoria di destinatari i servizi sono erogati di norma dietro corrispettivo.

I SERVIZI ORDINARI EROGATI DA CSV SAN NICOLA - ETS

Tipologia PROMOZIONE ANIMAZIONE E ORIENTAMENTO				
Servizio	Destinatario	Gratuito	A Parziale Contribuzione	a Pagamento
Eventi e campagne di sensibilizzazione	Cittadini, volontari, ETS aspiranti volontari	X	X per concessioni di spazi	
	Istituti scolastici	X	X	
	Istituzioni pubbliche, imprese		X	X
Scuola e università ⁽¹⁾	Cittadini, volontari, ETS aspiranti volontari	X		
Empowerment attività scolastiche			X	

Tipologia PROMOZIONE ANIMAZIONE E ORIENTAMENTO				
Servizio	Destinatario	Gratuito	A Parziale Contribuzione	a Pagamento
Giustizia sociale, di comunità	ETS, Istituti scolastici, cittadini, Istituzioni pubbliche	X	X	
Orientamento al volontariato	Cittadini, aspiranti volontari, ETS, volontari, altri CSV, Istituzioni pubbliche	X	X	
Politiche giovanili	Cittadini, aspiranti volontari, ETS, volontari, altri CSV, Istituzioni pubbliche	X	X	
Mobilità europea	Volontari, ETS	X		
Servizio Civile Universale	Volontari	X		
	ETS, Istituzioni pubbliche		X	X
Animazione territoriale	Cittadini, aspiranti volontari, ETS, volontari	X		
	Istituzioni Pubbliche, Enti Profit			X

Tipologia FORMAZIONE				
Servizio	Destinatario	Gratuito	A Parziale Contribuzione	a Pagamento
Formazione tecnica, corsi certificati Formazione soft skills, Residenziali	Cittadini, aspiranti volontari, volontari	X	X	
	Istituzioni Pubbliche, ETS, Enti Profit ⁽²⁾		X	X
Tipologia FORMAZIONE				
Servizio	Destinatario	Gratuito	A Parziale Contribuzione	a Pagamento
Formazione a richiesta	Tutti			X
Tipologia INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE				
Servizio	Destinatario	Gratuito	A Parziale Contribuzione	a Pagamento
Eventi non commerciali	Tutti	X	X	X
Servizi di informazione sul volontariato	Tutti	X		
Comunicati stampa, servizi grafici	ETS	X		
Comunicati stampa, servizi grafici	Altri soggetti			X
Ufficio stampa, piano comunicazione	ETS Altri soggetti			X
Pubblicazioni	Tutti	X		
Tipologia BANCA DATI				
Servizio	Destinatario	Gratuito	A Parziale Contribuzione	a Pagamento
Estrazione dati	Cittadini, volontari, Ets, scuole	X		
	Università, istituzioni pubbliche, imprese			X

Tipologia SUPPORTO LOGISTICO ⁽³⁾				
Servizio	Destinatario	Gratuito	A Parziale Contribuzione	a Pagamento
Uso sede e strumentazioni Fotocopie	Volontari, ETS	X	X	
	Altri			X

Tipologia ALTRI SERVIZI				
Servizio	Destinatario	Gratuito	A Parziale Contribuzione	a Pagamento
Raccolta fondi: tecniche e strumenti	Tutti		X	
Volontariato e Impresa	ETS	X		
	Imprese			X
Incontri ed eventi anche in partnership	Cittadini, volontari, ETS	X	X	

Tipologia CONSULENZA				
Servizio	Destinatario	Gratuito	A Parziale Contribuzione	a Pagamento
Consulenze gestionali, progettazione	Odv, APS, ETS	x	x	
	ETS commerciali			X
Consulenze assicurative	Odv, APS, ETS	x		
	ETS commerciali			X
Consulenze legali per redazione/modifica statuto	Odv, APS, ETS	x	X	
	ETS commerciali			X
Consulenze legali per redazione/modifica statuto	Cooperative e Imprese Sociali			X
Consulenze amministrativo fiscale	Odv, APS, ETS	X	X	
	ETS commerciali			X
Accompagnamento al Runt	Odv, APS, ETS	X	X	
	ETS commerciali			X

NOTE

1. Alcune attività con gli Istituti scolastici potranno prevedere un contributo o un corrispettivo.
2. A pagamento per dipendenti ETS, istituzioni pubbliche, Enti profit. Il servizio di estrazione dati potrà essere a pagamento; considerando come criterio preferenziale l'iscrizione di coloro che non hanno superato il limite massimo.
3. L'uso delle sedi o della strumentazione è concesso ai fruitori gratuitamente due volte al mese, il servizio fotocopie prevede un massimo di 250 copie all'anno per ETS, superato il limite sarà chiesto un costo aggiuntivo a copia.

Negato servizio

Il CSVSN si riserva di non erogare specifici servizi nel caso reputi che l'ETS richiedente abbia attività o comportamenti contrastanti con le proprie finalità statutarie e/o con le leggi vigenti. L'utente dei servizi che assuma comportamenti non rispettosi del CSVSN o dei suoi operatori può essere allontanato e/o non ricevere il servizio richiesto.

Tabella dei compensi

1. Servizi a pagamento

Per i servizi indicati come a pagamento, si farà riferimento alla Tabella dei compensi, che sarà approvata dal Consiglio Direttivo in sede di programmazione esecutiva.

2. Servizi ad hoc e personalizzati

Per richieste specifiche o personalizzate, il referente predisporrà un preventivo personalizzato, che dovrà essere approvato prima dell'erogazione del servizio.

3. Aggiornamento della tabella

La Tabella dei compensi è costantemente aggiornata a cura del Consiglio Direttivo del CSV San Nicola, al fine di garantire trasparenza e adeguamento alle esigenze operative.

Tempistiche di evasione delle richieste

1. Principio generale

Tutte le richieste saranno evase nel rispetto dei criteri di priorità e rotazione indicati nei regolamenti dei singoli servizi. Le tempistiche possono variare in base alla tipologia di servizio e alla disponibilità delle risorse.

2. Termini di risposta

- Conferma di ricezione: entro 3 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta, il CSV San Nicola invierà una conferma di ricezione.
- Valutazione e assegnazione: entro 10 giorni lavorativi dalla conferma, sarà comunicato l'esito della richiesta (accettazione, eventuale inserimento in lista di attesa o richiesta di integrazione documentale).
- Servizi urgenti o ad hoc: per richieste personalizzate o urgenti, il tempo di risposta sarà definito caso per caso, previa valutazione della fattibilità.

3. Ordine di evasione

- Priorità assoluta: ETS che non hanno mai usufruito del servizio.
- Successivamente: applicazione dei criteri specifici previsti per ciascun servizio (rotazione, minor numero di richieste soddisfatte, ordine cronologico).

4. Richieste incomplete

Le richieste prive delle informazioni necessarie saranno sospese fino alla ricezione della documentazione completa. Il termine di evasione decorrerà dalla data di completamento.



Sedi e Contatti del CSVSN

Le sedi di Bari e Andria del CSVSN sono accessibili e attrezzate per offrire supporto alle organizzazioni e ai cittadini. È possibile contattare lo staff del Centro telefonicamente, via e-mail oppure attraverso l'area riservata my.csvbari.com

Direzione **Alessandro Cobianchi**
direttore@csvbari.com

Segreteria generale **Francesco Sodano**
segretario@csvbari.com

Amministrazione **Silvio Mariella**
amministrazione@csvbari.com

Bari

Via Vitantonio Di Cagno 30
Telefono: **080 5640817 / 080 5648857**
E-mail: info@csvbari.com
PEC: csvsn@pec.csvbari.com

Andria

Via Piave 79
Telefono: **0883 591751**
E-mail: delegazionebarinord@csvbari.com

Gli orari di apertura delle sedi sono:
dal lunedì al venerdì **9:00 - 13:00** e **15:00 - 19:00**

Orario estivo (dal 1° giugno al 30 settembre)

Bari

dal lunedì al venerdì
8:30 - 13:00 e **14:30 - 18:00**

Andria

dal lunedì al venerdì
8:30 - 13:30 e **15:00 - 18:00**



Standard di Qualità del CSVSN

PRINCIPIO DI QUALITÀ

“I servizi devono essere della migliore qualità possibile, in relazione alle risorse disponibili; i CSV applicano sistemi di rilevazione e controllo della qualità, anche attraverso il coinvolgimento attivo dei destinatari dei servizi.”

Il CSV San Nicola organizza e progetta i propri servizi seguendo i principi e le modalità stabilite dall'art. 63, comma 3, del D.Lgs. 117/2017. La qualità dei servizi offerti viene monitorata attraverso diversi strumenti di valutazione, come questionari, colloqui individuali, riunioni di staff, gruppi di lavoro, report e raccolta di dati. Gli esiti di queste rilevazioni vengono analizzati all'interno delle diverse aree e discussi durante gli incontri periodici del consiglio direttivo, per riprogettare i servizi in modo da rispondere in modo sempre più efficace ai bisogni in continua evoluzione dei volontari e delle loro organizzazioni.

Lo staff del CSV San Nicola è continuamente aggiornato grazie a percorsi formativi interni, offerti dalla rete dei CSVSN o da altri enti. L'offerta di servizi è costruita seguendo precise linee strategiche, elaborate insieme agli stakeholder interni e agli attori territoriali principali, per garantire che i servizi siano rispondenti alle esigenze emergenti.

RILEVAZIONE E CONTROLLO DELLA QUALITÀ

Per tutte le attività strategiche del CSV San Nicola, sono previsti meccanismi di raccolta del feedback da parte degli utenti dei servizi e dei partner dei progetti, sia in termini quantitativi che qualitativi. Conoscere l'opinione di chi accede ai servizi è fondamentale per il CSV San Nicola, per valutare l'efficacia delle attività e delle prestazioni offerte. A tal fine, vengono somministrati questionari e realizzati focus group con semplici domande, per raccogliere suggerimenti e migliorare continuamente la qualità dei servizi e il sostegno al volontariato e agli ETS.



Le informazioni raccolte durante le fasi di monitoraggio e verifica (come i questionari di rilevazione dei bisogni) vengono analizzate alla luce degli obiettivi strategici, per garantire che i servizi rispondano alle reali necessità. La rete di collaborazione con altri soggetti del territorio è uno dei principi più importanti del CSV San Nicola, che considera gli attori locali come interlocutori fondamentali per una costante riprogettazione delle attività, al fine di renderle sempre più efficaci e rispondenti alle necessità del volontariato e delle comunità locali.

La presente Carta dei Servizi è stata approvata
dall'Assemblea dei Soci del Centro di Servizio
al Volontariato San Nicola il 14 novembre 2025

Centro di Servizio al Volontariato San Nicola ETS
Via Vitantonio di Cagno 30 – 70124 Bari

Tel: 080.5640817
e-mail: info@csvbari.com
pec: csvsn@pec.csvbari.com

Sportello Operativo Andria
Via Piave 79 - 76123 Andria
Tel: 0883.591751
e-mail: delegazionebarinord@csvbari.com

www.csvbari.com
Facebook: [@csvbari](https://www.facebook.com/@csvbari)
Instagram: [csv.san.nicola](https://www.instagram.com/csv.san.nicola)