

AMO GLI ALBERI.  
SONO COME NOI.  
RADICI PER TERRA  
E TESTA VERSO  
IL CIELO

ERRI DE LUCA



CSV  
**INSUBRIA ETS**  
centro di servizio per il volontariato  
di Como e Varese

**CARTA DEI  
SERVIZI 2024** CSV INSUBRIA



Fotografia © Andrea Butti

La Carta dei Servizi presenta le diverse attività che l'Ente Centro di Servizio per il Volontariato dell'Insubria realizza, illustrandone le modalità di accesso, ed è stata approvata dal direttivo in data 23 gennaio 2024.

La Carta è uno dei principali strumenti con il quale si attua il principio di pubblicità e trasparenza affermato dal Codice del Terzo Settore, tramite l'esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti. Con questo documento il CSV assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza e dichiara quali servizi intende erogare, con quali modalità e quali standard di qualità intende garantire.

Le attività del centro e i servizi erogati sono suddivisi in quattro aree a seconda del destinatario:

- 1. le organizzazioni,**
- 2. i cittadini,**
- 3. la cultura,**
- 4. il territorio.**

Per ciascuna area vengono presentati i servizi offerti, al fine di ottenere la massima fruibilità da parte dell'utente finale e di chiunque possa essere interessato all'attività di CSV.

Per assicurare la più ampia diffusione la Carta dei servizi è disponibile sulle pagine del sito del Centro di Servizio per il Volontariato dell'Insubria:

- [www.csvlombardia.it/varese/](http://www.csvlombardia.it/varese/)
- [www.csvlombardia.it/como/](http://www.csvlombardia.it/como/)

dove è possibile anche prendere visione del Bilancio Sociale e del regolamento di accesso ai servizi.

Il Codice del Terzo Settore affida ai Centri di Servizio per il Volontariato (CSV) il ruolo di **organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo e informativo, per promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari negli Enti del Terzo Settore**, con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato e ne assicura il finanziamento stabile attraverso il Fondo Unico Nazionale (FUN), alimentato dai contributi delle fondazioni di origine bancaria.

I CSV sono sottoposti alle funzioni di indirizzo e di controllo da parte dell'Organismo Nazionale di Controllo (ONC), anche tramite i propri uffici territoriali, gli Organismi Territoriali di Controllo (OTC). Gli OTC, in particolare, verificano la legittimità e la correttezza dell'attività dei CSV in relazione all'uso delle risorse del FUN, nonché la loro generale adeguatezza organizzativa, amministrativa e contabile, tenendo conto delle disposizioni del Codice del Terzo Settore e degli indirizzi generali strategici fissati dall'ONC.

Il CSV svolge le seguenti attività:

- erogazione di servizi a favore dei volontari negli enti del terzo settore, ed in particolare di organizzazioni di volontariato, per sostenerne e qualificarne l'azione;
- progettazione di azioni da sviluppare sul territorio anche mediante partenariati, co-progettazioni, creazione di reti e collaborazioni;
- promozione della cultura della solidarietà.

## CSV INSUBRIA

- Il CSV Insubria nasce nel gennaio del 2018 dalla fusione tra il CSV di Varese (Cesvov) e quello di Como (AVC-CSV)
- codice fiscale: 95036370120
- partita iva: 02739840128
- forma giuridica: Associazione con personalità giuridica riconosciuta
- qualificazione ai sensi del CTS: ETS iscritto nella sez. G con numero di repertorio 2986 del 7/7/2022
- Accredito come CSV: n. 19 dell'elenco nazionale dei Centri di Servizio del Volontariato dal 15/4/2021
- sede legale: Via Brambilla 15 21100 Varese
- altra sede operativa: Via Col di Lana 5 22100 Como
- aree territoriali di operatività: province di Varese e Como

## MISSIONE

Il CSV Insubria nasce per rafforzare la cultura della solidarietà, del bene comune e della partecipazione nella risposta ai bisogni della comunità tramite lo sviluppo del volontariato, in tutte le sue forme di cittadinanza attiva. Il CSV promuove, sostiene e qualifica i volontari negli Enti del Terzo Settore – con particolare riguardo alle Organizzazioni di Volontariato - con servizi, progetti e azioni che contribuiscono al cambiamento sociale nell'interesse generale dei cittadini e delle comunità nel territorio delle province di Varese e Como. In particolare, supporta il volontariato nell'intraprendere e far conoscere le proprie iniziative, nel dotarsi di competenze organizzative e gestionali, nel coinvolgere nuovi soggetti e reperire risorse per incidere positivamente sui fenomeni sociali del contesto di riferimento. Il CSV Insubria collabora con gli altri CSV anche tramite CSVnet Lombardia e CSVnet, le reti regionale e nazionale dei CSV di cui è socio.

## VISIONE

Il CSV Insubria intende lavorare con il proprio territorio a servizio della comunità per renderla più solidale, accogliente e attenta al bene comune, attraverso il sostegno e lo sviluppo culturale del volontariato. Un compito volto a promuovere cambiamento sociale e a rendere il volontariato agente di sviluppo e di coesione sociale.



|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | DESTINATARI                                                                                                                                                               | PARTNER                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ORGANIZZAZIONI           | <i>I CSV della Lombardia sostengono le organizzazioni, di diversa forma e natura, che i volontari e i cittadini costituiscono per intraprendere iniziative sociali e culturali dentro i territori. Per farlo progettano ed erogano servizi di diversa forma e tipologia, anche costruendo accordi e partnership con soggetti che a vario titolo possono contribuire ad incrementare la capacità del volontariato di organizzarsi.</i>                                                | Organizzazioni di volontariato, Associazioni di Promozione Sociale, Enti del Terzo Settore e altre associazioni, volontari, cittadini                                     | Organizzazioni di volontariato, Associazioni di Promozione Sociale e altri Enti di Terzo settore, Enti Pubblici, scuole e università, soggetti profit, Enti erogativi, professionisti        |
| CITTADINI E VOLONTARI    | <i>I CSV promuovono il volontariato nei confronti di singoli cittadini per far emergere il loro senso civico e il dovere di agire socialmente. Lavorano per alimentare la partecipazione dei cittadini come strumento per generare cambiamento sociale, riconoscendo al volontariato un ruolo educativo sui principi della solidarietà, della cittadinanza attiva, della cultura del dono, dei valori della giustizia e della dignità, dell'interesse verso la propria comunità.</i> | Volontari, aspiranti volontari, cittadini, Organizzazioni di volontariato, Associazioni di Promozione Sociale, Enti del Terzo settore e altre associazioni, Enti Pubblici | Organizzazioni di volontariato, Associazioni di Promozione Sociale e altri Enti di Terzo settore, Enti pubblici, scuole e università, Enti erogativi, soggetti profit                        |
| CULTURA DEL VOLONTARIATO | <i>I CSV promuovono la cultura del volontariato, offrendo spazi di visibilità ai temi e alle istanze che esso interpreta, costruendo in questo modo connessioni tra le associazioni e la città per avvicinare la società ai problemi che la attraversano, sviluppando maggiore attenzione e consapevolezza e aiutando il volontariato a riflettere sulle proprie esperienze e sulle conoscenze che producono.</i>                                                                    | Organizzazioni di volontariato, Associazioni di Promozione Sociale, Enti del Terzo settore e altre associazioni, Enti Pubblici, volontari, cittadini                      | Organizzazioni di volontariato, Associazioni di Promozione Sociale e altri Enti di Terzo settore, Enti Pubblici, scuole e università, Enti erogativi, professionisti, reti di rappresentanza |
| ANIMAZIONE TERRITORIALE  | <i>I CSV mettono in connessione tra loro i diversi soggetti che abitano un territorio e li aiutano a progettare insieme per costruire o ricostruire le comunità. La sfida è aiutare i territori a costruire forme di corresponsabilità per affrontare le questioni sociali, aiutando il volontariato e gli attori del territorio a leggere le questioni e i bisogni a partire non solo dai problemi ma dai fattori che li producono.</i>                                             | Organizzazioni di volontariato, Associazioni di Promozione Sociale, Enti del Terzo settore e altre associazioni, volontari, cittadini                                     | Organizzazioni di volontariato, Associazioni di Promozione Sociale e altri Enti di Terzo settore, Enti Pubblici, scuole e università, soggetti profit, Enti erogativi, professionisti        |



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.



### **Formazione**

- Formazione generale
- Seminari formativi
- Corsi strutturati
- Percorsi di consulenza e di sviluppo organizzativo



### **Promozione, orientamento e animazione territoriale**

- Orientamento al volontariato
- Bachecca del volontariato
- Manifestazioni, mostre, spettacoli, concorsi
- Tavoli tematici e di coordinamento
- Convegni, seminari e altre iniziative
- Promozione, organizzazione, supporto per la partecipazione a progettazioni locali su tematiche diverse



### **Consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento**

- Ascolto e riformulazione dei bisogni
- Consulenza informativa di base
- Affiancamento, tutoring e accompagnamento
- Consulenza collettiva (anche tramite workshop)
- Kit di consulenze predefinito



### **Informazione e comunicazione**

- Attività redazionale ed editoriale
- Realizzazione di supporti audio-video
- Pubblicazione di contenuti sui supporti media
- Attività di ufficio stampa (comunicati e conferenze)



### **Ricerca e documentazione**

- Interviste, indagini e rilevazioni di dati
- Estrazione ed elaborazione di una base dati



### **Supporto tecnico-logistico**

- Prestito o noleggio di strumentazione tecnica e di piattaforme digitali e di spazi

Il CSV dell'Insubria opera sulle due provincie di Varese e di Como attraverso le due sedi locali che garantiscono entrambe l'accesso alle persone disabili e un'apertura quotidiana con una diversificata scadenza oraria:

- **Varese:** via Brambilla 15, dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.00, nel pomeriggio su appuntamento  
Tel . 0332 237757 mail varese@csvlombardia.it  
Sulla provincia di Varese è operativo lo sportello di Busto Arsizio, su appuntamento
- **Como:** via Col di Lana 5, dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.00, nel pomeriggio su appuntamento  
Tel. 031 301800 mail como@csvlombardia.it

I servizi sono erogati generalmente a titolo gratuito, tuttavia in alcuni casi viene richiesta una compartecipazione delle spese da parte degli utenti in una logica di corresponsabilità per erogare servizi anche ad alta complessità integrando le risorse messe a disposizione dal Fondo Unico Nazionale. Per il dettaglio della modalità di erogazione del servizio e delle eventuali tariffe si rimanda al regolamento di accesso ai servizi pubblicato sul sito del CSV.

L'accessibilità ai servizi viene garantita anche attraverso l'incontro diretto (previo appuntamento e in orari che rispondono, il più possibile, alle esigenze degli utenti) con i diversi operatori, così da garantire uno spazio dedicato per l'analisi della domanda e la costruzione delle necessarie risposte. Anche dal gestionale [Mycsv](#) è possibile accedere direttamente ad alcune delle prestazioni, come: iscrizione a corsi di formazione, ricerca pubblicazioni, registrazione incontri di formazione, consultazione di informazioni.



### **Contatti**

Tutti i riferimenti per prendere contatto con lo staff di CSV sono segnalati nelle prossime pagine o sulle pagine del sito



### **Tempi di erogazione dei servizi**

CSV si impegna a fornire una prima risposta entro 7 giorni dalla ricezione delle richieste



### **Gratuità dei servizi**

I servizi di base sono erogati a titolo gratuito, per altri servizi può essere richiesta una compartecipazione alle spese o un corrispettivo, come da Disposizioni generali per l'accesso ai servizi

## AREA ORGANIZZAZIONI

Il CSV Insubria offre interventi di diversa tipologia e complessità a supporto delle organizzazioni che, con il contributo determinante di volontari, intraprendono azioni di interesse generale.

I servizi per le organizzazioni sono finalizzati a costituire e gestire le associazioni, progettare e organizzare le proprie attività, lavorare sulle risorse economiche disponibili, formare e strutturare la governance interna, comunicare con l'esterno, promuovere il proprio valore sociale, affrontare la questione del ricambio generazionale.

Referente dell'area – **Luca Masera**  
l.masera@csvlombardia.it — 0332 237757

## CONSULENZE GIURIDICHE, CONTABILI, FISCALI E AMMINISTRATIVE

Incontri e accompagnamenti riguardanti: 1) la costituzione di un'associazione, la stesura e la modifica di statuti, l'iscrizione ai registri, lo scioglimento dell'associazione, l'acquisizione della personalità giuridica; 2) la redazione e la verifica di bilanci, le modalità di raccolta fondi, la gestione delle erogazioni, le attività commerciali e la tenuta della contabilità; 3) aspetti legali, giuslavoristici, assicurativi, in materia di sicurezza, privacy, e HACCP.

### Destinatari

- Organizzazioni di volontariato
- Associazioni di Promozione Sociale
- Enti del Terzo settore e altre associazioni
- Volontari
- Cittadini

### Canali di accesso



### Modalità di erogazione



## CONSULENZE ALLA PROGETTAZIONE

informativa bandi, supporto nella stesura e rendicontazione di progetti.

### Destinatari

- Organizzazioni di volontariato
- Associazioni di Promozione Sociale
- Enti del Terzo settore e altre associazioni
- Altri Enti privati

### Canali di accesso



### Modalità di erogazione



## CONSULENZE ORGANIZZATIVE

Accompagnamenti individualizzati su temi quali ricambio della leadership, ricambio generazionale, cura dei volontari, coinvolgimento della base sociale, gestione di conflitti, gestione di partnership.

### Destinatari

- Organizzazioni di volontariato
- Associazioni di Promozione Sociale
- Enti del Terzo settore e altre associazioni
- Altri Enti privati

### Canali di accesso



### Modalità di erogazione



## **FORMAZIONE**

Corsi, seminari e altre iniziative formative per qualificare le competenze dei volontari su tematiche comuni a tutte le associazioni. Inoltre CSV, su richiesta di associazioni e altri enti, progetta percorsi formativi specifici rispondendo così alle istanze che emergono.

### **Destinatari**

- Organizzazioni di volontariato
- Associazioni di Promozione Sociale
- Enti del Terzo settore e altre associazioni
- Altri Enti privati ed Enti Pubblici
- Volontari
- Cittadini

### **Canali di accesso**



### **Modalità di erogazione**



## **CONSULENZE ALLA COMUNICAZIONE**

Consulenze personalizzate e specifiche, con eventuale accompagnamento, per aiutare le associazioni a gestire gli aspetti comunicativi legati alla propria attività: ufficio stampa, sito internet, social network, realizzazione materiali promozionali, costruzione piano di comunicazione.

### **Destinatari**

- Organizzazioni di volontariato
- Associazioni di Promozione Sociale
- Enti del Terzo settore e altre associazioni
- Altri Enti privati

### **Canali di accesso**



### **Modalità di erogazione**



## **PRESTITO ATTREZZATURE**

Noleggio di strumentazione utile per svolgere le attività associative: gazebo, videoproiettori, telo per proiezione, impianto acustico. Inoltre, è possibile richiedere l'utilizzo delle sale riunioni e delle aule corsi di CSV.

### **Destinatari**

- Organizzazioni di volontariato
- Associazioni di Promozione Sociale
- Enti del Terzo settore e altre associazioni
- Altri Enti privati
- volontari
- cittadini

### **Canali di accesso**



### **Modalità di erogazione**



## AREA CITTADINI E VOLONTARI

Il CSV realizza azioni rivolte in specifico ai cittadini per formare, sensibilizzare, informare in merito alle possibilità di volontariato, sia attraverso percorsi di attivazione individuale che di gruppo, e la messa in collegamento con le necessità delle comunità e le realtà già attive. Il CSV supporta anche le associazioni nella ricerca di nuove risorse volontarie e promuove inoltre opportunità e servizi specifici per i giovani (Corpo Europeo di Solidarietà – Servizio Civile Universale), per realizzare esperienze significative di attivazione personale e cittadinanza attiva.

Referente dell'area – **Elena Zulli**  
e.zulli@csvlombardia.it — 0332 237757

## ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO

Azioni (colloqui, percorsi di sensibilizzazione e promozione) di orientamento individuale o di gruppo per favorire la connessione tra cittadino e opportunità di volontariato locale anche in ambito di procedimenti di messa alla prova e Lavori di Pubblica Utilità.

### Destinatari

- Aspiranti volontari, cittadini
- Volontari
- Organizzazioni di volontariato
- Associazioni di Promozione Sociale
- Enti del Terzo settore e altre associazioni
- Enti Pubblici

### Canali di accesso



### Modalità di erogazione



## BACHECA DEL VOLONTARIATO

Pubblicazione di annunci di ricerca volontari delle associazioni sulla bacheca online e consulenza alle associazioni per rendere più strategico ed efficace il coinvolgimento dei volontari nella propria associazione.

### Destinatari

- Volontari
- Aspiranti volontari, cittadini
- Organizzazioni di volontariato
- Associazioni di Promozione Sociale
- Enti del Terzo settore e altre associazioni
- Enti Pubblici

### Canali di accesso



### Modalità di erogazione



## SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

- 1) Realizzazione di progetti di accoglienza di servizio civile per giovani
- 2) Ente accreditato di accoglienza di operatori di servizio civile e supporto all'accREDITAMENTO di enti interessati.

### Destinatari

- Giovani dai 18 ai 28 anni compiuti
- Organizzazioni di volontariato
- Associazioni di Promozione Sociale
- Enti del Terzo settore e altre associazioni
- Enti pubblici

### Canali di accesso



### Modalità di erogazione



Per l'accREDITAMENTO e la progettazione vedasi dettagli nel Regolamento



## **CORPO EUROPEO DI SOLIDARIETÀ ED ERASMUS**

Realizzazione di esperienze di mobilità internazionale per giovani ed operatori giovanili, di breve o lungo termine, in relazione ad attività di volontariato, in Italia e all'estero.

Ente accreditato di accoglienza e d'invio e supporto all'accREDITAMENTO per enti interessati all'accoglienza di giovani europei in attività di volontariato.

### **Destinatari**

- Giovani dai 18 ai 30 anni compiuti, ed operatori giovanili
- Organizzazioni di volontariato
- Associazioni di Promozione Sociale
- Enti del Terzo settore e altre associazioni
- Enti Pubblici

### **Canali di accesso**



### **Modalità di erogazione**



## **CULTURA**

Il CSV realizza momenti di incontro e scambio per approfondire temi sociali e culturali connessi all'azione volontaria, sostenendo la crescita culturale della comunità territoriale; organizza manifestazioni ed eventi come veicolo di promozione delle culture del volontariato, luoghi di elaborazione di pensiero e di scambio, esperienze di pratiche condivise di solidarietà. Il CSV è inoltre attento alla produzione di dati, informazioni, indagini conoscitive e al racconto delle esperienze di attivazione del volontariato e della cittadinanza nel territorio, per rendere visibili le risposte ai bisogni sociali che i volontari danno, e il loro valore e la capacità di impatto.

Referente dell'area – **Martino Villani**  
m.villani@csvlombardia.it — 031 301800

## **COSTRUZIONE E PROMOZIONE DI EVENTI**

Realizzazione di manifestazioni ed altre iniziative territoriali (fiere, festival, meeting, ...) finalizzate a diffondere la conoscenza delle realtà di volontariato, i loro progetti/attività, la cultura dei diritti e della solidarietà.

### **Destinatari**

- Organizzazioni di volontariato, Associazioni di Promozione Sociale, Enti del Terzo settore e altre associazioni
- Enti Pubblici
- Volontari
- Cittadini

### **Canali di accesso**



### **Modalità di erogazione**



## **SEMINARI E CONVEGNI**

Organizzazione di momenti di riflessione e/o informazione (seminari, convegni, spettacoli, ...) realizzati, preferibilmente in collaborazione con altri partner, per promuovere riflessioni ed apprendimenti intorno ai temi propri del volontariato o che impattano sullo stesso.

### **Destinatari**

- Organizzazioni di volontariato, Associazioni di Promozione Sociale, Enti del Terzo settore e altre associazioni
- Enti Pubblici
- Volontari
- Cittadini

### **Canali di accesso**



### **Modalità di erogazione**



## **PROMOZIONE DELLA CULTURA DEL VOLONTARIATO**

Produzione di approfondimenti sul mondo del volontariato attraverso la realizzazione di materiali informativi, analisi dei dati, anche attraverso la banca dati, consultabile anche in modo autonomo.

### **Destinatari**

- Organizzazioni di volontariato, Associazioni di Promozione Sociale, Enti del Terzo settore e altre associazioni
- Volontari
- Cittadini

### **Canali di accesso**



### **Modalità di erogazione**



## **COLLABORAZIONE CON I MEDIA**

Costruzione di partnership con testate e media locali per allargare l'opportunità di raccontare e far conoscere il mondo del volontariato e della cittadinanza attiva. Attraverso la diffusione di informazioni e notizie si dà voce al volontariato stesso e si amplifica e valorizza la conoscenza di alcune buone prassi, creando connessioni con la comunità locale.

### **Destinatari**

- Organizzazioni di volontariato, Associazioni di Promozione Sociale, Enti del Terzo settore e altre associazioni
- Volontari
- Cittadini

### **Canali di accesso**



### **Modalità di erogazione**



## **BIBLIOTECA DEL VOLONTARIO**

Messa a disposizione di un patrimonio di oltre 2.000 libri e di una serie di riviste specialistiche sul volontariato e sui temi ad esso connessi. Sono inoltre disponibili spazi per la consultazione, postazione wi fi, servizio di prestito, anche tramite il circuito provinciale varesino delle biblioteche.

### **Destinatari**

- Volontari
- Cittadini

### **Canali di accesso**



### **Modalità di erogazione**



## ANIMAZIONE TERRITORIALE

Il CSV favorisce azioni di supporto alla connessione e collaborazione tra cittadini, enti, istituzioni, Uffici di Piano sulle diverse tematiche legate agli ambiti di impegno del volontariato. In particolare si impegna in progettazioni a sostegno del coinvolgimento della società civile nella costruzione di comunità accoglienti e più sicure; accompagna processi di apprendimento collettivo, di sviluppo di consapevolezza sul senso dell'agire sociale nei cittadini, nelle organizzazioni e nelle comunità con particolare attenzione ai giovani, anche diffondendo la cultura della mediazione dei conflitti e della Comunità Ripartiva.

Referente dell'area – **Alessandra Bellandi**  
a.bellandi@csvglobal.it — 031 301800

## GIUSTIZIA E COMUNITÀ RIPARATIVA

Progetti di promozione dell'accoglienza di persone provenienti dall'ambito penale nei contesti di socialità del volontariato. Interventi e percorsi volti ad introdurre la pratica e la cultura della Giustizia Riparativa nelle comunità, come risorsa per prevenire e gestire i conflitti penali e sociali al fine di migliorare il senso di sicurezza collettivo.

### Destinatari

- Organizzazioni di volontariato, Associazioni di Promozione Sociale, Enti del Terzo settore e altre associazioni
- Enti Pubblici
- Volontari
- Cittadini

### Canali di accesso



### Modalità di erogazione



## SOSTEGNO E ANIMAZIONE DI RETI DI ASSOCIAZIONI

Progetti e processi di accompagnamento alla costruzione, all'animazione e alla gestione di reti territoriali e soprattutto tematiche: disabilità, grave marginalità, salute mentale, Minori Stranieri Non Accompagnati, cooperazione internazionale, amministratore di sostegno, cultura, accoglienza in ambito di giustizia riparativa.

### **Destinatari**

- Organizzazioni di volontariato, Associazioni di Promozione Sociale, Enti del Terzo settore e altre associazioni
- Volontari

### **Canali di accesso**



### **Modalità di erogazione**



## L VOLONTARIATO GIOVANILE COME RISORSA PER L'INCLUSIONE E LA COMUNITÀ

Progetti per l'inclusione e il coinvolgimento di giovani in esperienze di volontariato come strumento per l'apprendimento delle competenze sociali e relazionali e come esperienza di crescita e cittadinanza.

### **Destinatari**

- Organizzazioni di volontariato, Associazioni di Promozione Sociale, Enti del Terzo settore e altre associazioni
- Enti Pubblici
- Volontari
- Cittadini

### **Canali di accesso**



### **Modalità di erogazione**



## PROGETTAZIONE SOCIALE E SOSTEGNO AL WELFARE LOCALE

Azioni e percorsi volti a favorire processi di avvicinamento, connessione e collaborazione tra cittadini, terzo settore, enti, istituzioni, Uffici di Piano: progettazioni strutturate all'interno di reti con gli enti del pubblico e del privato sociale, protocolli d'Intesa e accordi di programma tra il terzo settore, le istituzioni pubbliche, gli enti dell'ambito penale/giustizia (Tribunali e Avvocati) e le Università.

### **Destinatari**

- Organizzazioni di volontariato, Associazioni di Promozione Sociale, Enti del Terzo settore e altre associazioni
- Enti Pubblici
- Volontari

### **Canali di accesso**



### **Modalità di erogazione**





## **OPPORTUNITÀ PER I SOCI**

### **Convenzione Reale Mutua Assicurazioni**

Grazie all'accordo con Reale Mutua Assicurazioni - Agenzia di Varese, sono state concordate delle agevolazioni di prezzo sulle coperture assicurative personali come ulteriore servizio per le Associazioni iscritte al CSV Insubria. La Convenzione è rivolta alle associazioni socie del CSV Insubria, ai loro volontari/soci (e relativi nuclei familiari).

### **Indirizzo PEC**

Per facilitare la certezza delle comunicazioni e per gli usi richiesti dalle nuove norme si offre l'apertura gratuita dell'indirizzo PEC per gli associati.

### **Contratti Telefonici TIM**

Possibilità di accedere a telefonia mobile e fissa a prezzi agevolati, con contatto e assistenza dirette senza passaggio da intermediari.

### **Stampanti e videoproiettori Epson**

Possibilità di acquisto di stampanti e videoproiettori a prezzi agevolati, con rapporto diretto con casa produttrice e utilizzo e di tecnologia avanzata ed eco-friendly a basso impatto per ambiente e salute.

### **Cartoleria e prodotti per uffici Rossetto**

Cartoleria e prodotti per uffici proposti a prezzi vantaggiosi, attraverso contatto diretto con la casa madre, presenza capillare in tutto il territorio.

## **OPPORTUNITÀ PER LE ASSOCIAZIONI**

### **Techsoup: fornitura software**

Accordo con SocialTechno, per offrire alle associazioni la possibilità di accedere a condizioni di particolare vantaggio ad oltre 200 prodotti hardware e software.

### **Ferrovie dello Stato “Volontariato in stazione”**

Accordo con Ferrovie dello Stato (FS) e Rete Ferroviaria Italiana (RFI) finalizzato all'assegnazione ad enti del terzo settore delle stazioni denominate “impresenziate” (cioè senza personale di FS) presenti sul territorio nazionale.

### **Rete degli avvocati pro bono**

CSVnet mette a disposizione la consulenza gratuita degli studi legali aderenti alla rete degli avvocati Pro Bono Italia.

È possibile richiedere, tramite CSV, assistenza specialistica su:

- governance (gestione organi sociali redazione e modifiche statutarie)
- proprietà intellettuale (diritti di autore, loghi, siti web, ...)
- protezione dei dati e della privacy
- assistenza controversie (cause legali, controversie rapporti di lavoro, ...).

### **Siae**

Tariffe agevolate sugli oneri dei diritti d'autore per manifestazioni e spettacoli realizzati dai Csv o in collaborazione con le associazioni.

## PRINCIPIO DI QUALITÀ

Art. 63, c. 3, lett. a)

*"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".*

Il CSV dell'Insubria organizza e progetta i propri servizi attraverso i principi e le modalità previste dall'art. 63 comma 3 del D.Lgs. 117/2017. La qualità dei servizi viene rilevata attraverso dispositivi differenti in base al servizio (questionari, colloqui individuali, equipe, gruppi di lavoro, report, raccolta di dati, indagini statistiche) e gli esiti di tali rilevazioni vengono trattati all'interno delle equipe di area e negli incontri periodici del consiglio direttivo per poter riprogettare al meglio i servizi, affinché rispondano in modo efficace ai bisogni in continua evoluzione dei volontari e delle loro organizzazioni.

Il CSV realizza il proprio Bilancio Sociale annuale, come strumento di comunicazione e rendicontazione delle proprie attività e delle modalità di impiego delle risorse.

## IL CONTROLLO DELLA QUALITÀ

Il CSV dell'Insubria utilizza diversi strumenti di monitoraggio, verifica e valutazione per tenere sotto controllo l'efficacia delle azioni e dei progetti che realizza, attraverso l'analisi dell'impiego delle risorse umane e del controllo delle risorse economiche utilizzate (anche attraverso il programma di contabilità Sic et Simpliciter).

Alcuni progetti sono monitorati con il supporto di consulenti esterni, con la produzione di reportistiche periodiche, in particolare le progettazioni realizzate con altri partner e con finanziamento esterno.

- Sono altresì strumenti di monitoraggio:
- I colloqui di monitoraggio e verifica dei percorsi di presa in carico e orientamento all'inserimento al volontariato effettuati con: gli utenti, le assistenti sociali e i referenti delle organizzazioni di volontariato
- Il diario dell'orientatore come strumento per tenere traccia dei monitoraggi e valutazioni
- Le relazioni di valutazione finale delle attività svolte

Nei progetti dedicati ai giovani: Servizio Civile Universale e volontariato europeo (Corpo Europeo di solidarietà), si realizzano incontri di confronto e monitoraggio e colloqui di valutazione periodica.

Nella home page del sito è presente un questionario di valutazione (compilabile on line) per un rimando, da parte degli utenti, sulla qualità dei servizi ricevuti ed eventuali reclami.

Per accedere ai servizi di CSV è necessario prendere contatto con lo staff del Centro, attraverso diverse modalità a seconda della tipologia del servizio richiesto, così come indicato nelle schede di presentazione dei servizi. Sul sito di CSV è disponibile il "Regolamento di accesso ai servizi".



### Sito internet

**[www.csvlombardia.it/varese/](http://www.csvlombardia.it/varese/)**  
**[www.csvlombardia.it/como/](http://www.csvlombardia.it/como/)**

Le pagine del sito internet di CSV Insubria rappresentano un primo canale di accesso ai servizi, dove gli utenti possono trovare informazioni utili per orientarsi ma anche appositi form per accedere alle attività istituzionali.



### Social network

CSV Insubria è presente con i propri profili istituzionali sulle seguenti piattaforme social:

- Facebook (Csv Insubria Varese/ Csv Insubria Como)
- Youtube (CSV Insubria)
- Instagram (@csv.insubria)
- LinkedIn (csv Insubria ETS)



### [www.insubria.mycsv.it](http://www.insubria.mycsv.it)

Dal 2019 CSV Insubria utilizza la piattaforma MyCsv per garantire ai propri utenti un accesso più rapido ad alcuni servizi. Associazioni, volontari e cittadini possono registrarsi sul portale, aggiornare i propri dati e navigare in autonomia tra le attività presenti.



### Contatto diretto

È possibile contattare direttamente lo staff di CSV sia tramite **e-mail**:

- [varese@csvlombardia.it](mailto:varese@csvlombardia.it)
- [como@csvlombardia.it](mailto:como@csvlombardia.it)

oppure **telefonando** allo 0332 237757 per la sede di Varese o allo 031 301800 per la sede di Como e componendo il numero interno, presente sul sito nella sezione STAFF, per parlare direttamente con gli operatori. Gli utenti possono recarsi presso la sede, per un primo ascolto del bisogno, negli orari di apertura del centro, oppure scrivere direttamente agli operatori alla mail di ciascuno presente sul sito.

