



Carta dei Servizi

 CeSVoP





Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo
per le province di Agrigento, Caltanissetta, Palermo e Trapani



Carta dei Servizi



Il CeSVoP è un'organizzazione con sistema di gestione per la qualità certificato n° 13101



**Comitato di Gestione del Fondo Speciale
per il Volontariato Regione Siciliana**

Publicazione realizzata con il contributo del Comitato di Gestione del Fondo speciale
per il Volontariato della Regione Siciliana finanziato dalle Fondazioni:
Compagnia di S. Paolo Torino; Monte dei Paschi di Siena; Cariplo; Banco di Sicilia

Progetto grafico di Daniele Alessandra

CeSVoP - Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo
Palermo, dicembre 2007

Alcune delle foto presenti in questa pubblicazione sono tratte da www.flickr.com

Presentazione

Dal 2001, anno d'inizio delle sue attività, il Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo ha visto crescere in maniera esponenziale la sua presenza nel territorio e la mole di richieste provenienti dalle associazioni. Si tratta, naturalmente, di un segno positivo che mostra **la buona salute del volontariato siciliano, in particolare, nelle quattro province di competenza del CeSVoP (Agrigento, Caltanissetta, Palermo e Trapani)**. Difatti, il numero e la qualità dei servizi che vengono richiesti al nostro Centro indicano la vivacità e l'ampio spettro di iniziative in cui si spendono le varie organizzazioni.

Certo, si tratta di un volontariato che va sempre più incentivato e qualificato, ma che non arretra nonostante oggi sembrano prevalere l'individualismo e il torna-contismo. **I volontari siciliani continuano a crescere**, ad operare, a specializzarsi. Indice della grande generosità e gratuità della nostra gente e della voglia di riappropriarsi del proprio territorio e di esser parte della vita pubblica, a dispetto dei poteri più o meno criminali che coltivano il disinteresse e l'apatia civica.

Lo sviluppo del volontariato con e nel CeSVoP manifesta la qualità dell'intuizione della legge quadro 266/91 che ha voluto la costituzione dei Centri di Servizio. Con una tale risorsa il volontariato si libera dalla dipendenza. Non è costretto a «sopravvivere»; a cercare a tutti i costi l'appoggio politico di chi può garantire una convenzione o un sovvenzionamento pubblico. Esso **può finalmente vivere in maniera autentica la sua gratuità**. Questo è un aspetto che le associazioni di volontariato vanno sempre più gradendo: il Centro di Servizio - con le sue prestazioni gratuite che non comportano alle organizzazioni ricerca di consulenze, competenze giuridiche specifiche, scelta dei fornitori, passaggio di denaro, oneri amministrativi e contabili - permette a loro di essere creative, di progettare con libertà, di dedicarsi al proprio specifico senza ulteriori appesantimenti.

Il CeSVoP in questi anni ha saputo rispondere alle esigenze del volontariato e si è andato affermando come un punto di riferimento qualificato. Ciò, naturalmente, ci carica di responsabilità e ci chiede di qualificarci ulteriormente per

> Presentazione

saper rispondere alle nuove istanze che provengono dal territorio di nostra competenza. Inoltre, ha richiesto e richiede alla struttura del Centro una crescita e una capacità di adeguamento organizzativo notevole. Si consideri che a «governare» direttamente e democraticamente il CeSVoP sono le organizzazioni di volontariato. Fatto molto importante giacché evita che la struttura si burocratizzi e viva per se stessa: **il Centro è e deve rimanere del volontariato, a servizio e a misura**

del volontariato. Tale aspetto, inoltre, permette al nostro ente di plasarsi assecondando e promuovendo le reali esigenze del volontariato.

Tutte queste considerazioni evidenziano l'importanza e la positiva funzione del CeSVoP che va meglio conosciuto e «utilizzato» dalle associazioni. Per questo abbiamo preparato la **Carta dei Servizi** che potrà servire **come vademecum alle organizzazioni che già ci conoscono e come istruzioni per l'uso a quelle che per la prima volta vorranno cooperare con noi.**

Voglio ringraziare il Comitato di Gestione del Fondo speciale per il Volontariato della Regione Siciliana, i componenti del Comitato direttivo e i soci, per la proficua e costante collaborazione. Inoltre, ringrazio a tutti coloro che con suggerimenti, proposte e impegno concreto hanno permesso al CeSVoP di crescere. Mi auguro che questa pubblicazione possa rendere sempre più agevole l'accesso alla variegata offerta di servizi del nostro Centro.

Ferdinando Siringo
presidente del CeSVoP

Introduzione



Il volontariato ha assunto negli ultimi anni un peso sempre più rilevante all'interno della società. Infatti le organizzazioni di volontariato (OdV) rappresentano un punto di riferimento di grande importanza, non solo per i destinatari delle attività di solidarietà e di impegno civile, ma anche per lo sviluppo della comunità e della cittadinanza attiva, e per la promozione dei valori dell'altruismo e della solidarietà.

Nell'ambito legislativo italiano, le attività di volontariato vengono regolate dalla legge 266 del 1991 che qualifica il volontariato come **l'impegno prestato in modo personale, spontaneo e gratuito**, tramite l'organizzazione di cui il volontario è membro. Tali organizzazioni si distinguono per **l'assoluta estraneità a qualsiasi finalità lucrativa, anche indiretta, e per essere motivate dal valore della solidarietà**.

La stessa legge prevede, inoltre, la costituzione di Centri di Servizio (CSV) con **lo scopo di sostenere e qualificare l'attività di volontariato**. A tal fine, essi **erogano gratuitamente le proprie prestazioni sotto forma di servizi a favore delle OdV iscritte e non iscritte ai Registri regionali**. Sono finanziati da fondi speciali a livello regionale alimentati da una quota non inferiore al quindicesimo dei proventi delle Fondazioni, delle Casse di Risparmio e degli enti sorti dalla trasformazione degli istituti di credito di diritto pubblico. Il fondo regionale è gestito da un Comitato di Gestione (Co.Ge.) composto da rappresentanti delle Fondazioni bancarie, delle Istituzioni e del Volontariato (art. 15, legge n. 266/1991).



Le Fondazioni bancarie presenti nel Comitato di Gestione del Fondo speciale per il Volontariato della Regione Siciliana che finanziano i CSV dell'Isola sono: Compagnia di San Paolo Torino, Monte dei Paschi di Siena, Cariplo, Banco di Sicilia.

In particolare, i CSV (a norma del decreto ministeriale n. 8 del 1997):

- sono gestiti direttamente dalle organizzazioni di volontariato;
- approntano strumenti e iniziative per la crescita della cultura della solidarietà, la promozione di nuove iniziative di volontariato e il rafforzamento di quelle già esistenti;
- offrono consulenza e assistenza qualificata, nonché strumenti per la progettazione, l'avvio e la realizzazione di specifiche attività;
- svolgono attività di formazione e qualificazione nei confronti degli aderenti ad OdV;
- offrono informazioni, notizie, documentazione e dati sulle attività di volontariato locale e nazionale.

In Sicilia, i CSV sono tre: il **Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo (CeSVoP)** che ha competenza per le province di Agrigento, Caltanissetta, Palermo e Trapani; il **Centro di Servizio per il Volontariato Etneo (CSVE)** che copre le province di Catania, Enna, Ragusa e Siracusa; il **Centro Servizi per il Volontariato (CESV Messina)** che si occupa della provincia peloritana.



Il Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo (CeSVoP)

Il CeSVoP è un'«associazione di associazioni» costituita nel 2001, il cui Comitato direttivo è eletto dall'Assemblea dei soci e comprende anche un componente nominato dal Comitato di Gestione del Fondo speciale per il Volontariato della Regione Siciliana.

Il presidente, il vicepresidente e i consiglieri del CeSVoP svolgono la loro attività a titolo gratuito. Altri organi elettivi sono: il collegio dei sindaci revisori che ha tre componenti, di cui uno nominato dal Co.Ge. Sicilia; il collegio dei garanti formato da tre rappresentanti del volontariato. L'Assemblea è composta dalle OdV socie del CeSVoP.

Possano chiedere di aderire nella qualità di soci ordinari del CeSVoP, in persona dei loro rappresentanti legali o presidenti pro-tempore, le organizzazioni di volontariato a rilevanza anche meramente territoriale (Comune, Provincia) iscritte nel Registro regionale tenuto dall'Assessorato regionale





alla Famiglia, ai sensi e per gli effetti della legge 266/91, della L.R. n. 22/94, della L.R. n. 14/98, e che presentino i requisiti previsti dalle suddette leggi.

Il CeSVoP si riserva sempre di valutare la richiesta di adesione da parte di quelle organizzazioni o associazioni non iscritte nel Registro regionale, sulla scorta dei requisiti posseduti dalle dette OdV, delle finalità concrete, degli scopi esclusivamente solidaristici perseguiti, dalla attività svolta dalle medesime, che devono sempre essere conformi ai principi e alle regole fissate dalla legge 266/91 e successive modifiche.

I Destinatari

I principali soggetti a cui si rivolge il Centro sono **le organizzazioni** che, ai sensi della legge 266/91, possono definirsi **di volontariato e i volontari** presenti sul territorio dei distretti socio-sanitari **delle province di Agrigento, Caltanissetta, Palermo e Trapani.**

Perché una Carta dei Servizi

- *Per far conoscere il ruolo istituzionale del CeSVoP.*
- *Per dare informazioni su come usufruire in modo appropriato dei servizi del Centro.*
- *Per garantire l'accesso alle sue attività in modo trasparente e lineare, sia da parte delle OdV della Sicilia occidentale, sia da parte di coloro che mostrassero un interesse verso il mondo del volontariato in genere.*



I Principi Ispiratori



Pari Opportunità

Tutte le OdV, iscritte e non iscritte al Registro regionale del volontariato, possono richiedere i servizi del Centro, purché abbiano le caratteristiche stabilite dalla legge n. 266/91. Non vi è distinzione nell'accesso ai servizi tra le associazioni socie del CeSVoP e le non socie. Il Centro di Servizio, per verificare lo *status* di associazione di volontariato ai sensi della normativa vigente, può richiedere alle organizzazioni di produrre copia dell'atto costitutivo e dello statuto.

Possono usufruire della consulenza e dell'orientamento al volontariato anche singoli cittadini interessati al mondo del volontariato e della solidarietà.

Progettualità e Trasparenza

Il CeSVoP, in un'ottica di apertura e di trasparenza nella gestione dei propri servizi: utilizza la **metodologia della progettazione partecipata**; adotta procedure di costante verifica interna; pubblicizza in modo ampio le proprie iniziative; periodicamente informa il Co.Ge. Sicilia sull'andamento delle attività e sull'utilizzo delle risorse.

Tutto ciò confluisce nella stesura annuale del bilancio sociale.



Gratuità

I servizi del CeSVoP sono gratuiti per tutte le associazioni di volontariato che hanno sede nelle province di Agrigento, Caltanissetta, Palermo e Trapani.

Prossimità

Per essere il più possibile presente nel territorio, il Centro ha una struttura ramificata e decentrata. La sua organizzazione comprende:

- la Sede direzionale che si trova a Palermo e nella quale operano gli organismi statutari, la direzione e lo staff tecnico-operativo;
- le delegazioni territoriali che sono le sedi decentrate distribuite nelle quattro province di competenza secondo il criterio dei distretti socio-sanitari definiti dalla legge 328/00 per la Regione Siciliana.

Per meglio accompagnare le associazioni del territorio, gli operatori del CeSVoP svolgono le loro attività operando sia per aree tematiche (formazione, progettazione, comunicazione e promozione) che per aree territoriali di competenza differenziate per provincia (Agrigento, Caltanissetta, Palermo, Trapani). In particolare, nell'azione del CeSVoP, per il raccordo con i differenti territori, è strategico il ruolo del tutor provinciale.



Partecipazione Democratica

Le dinamiche di partecipazione e gestione del CeSVoP sono democratiche.

Le associazioni socie del Centro sono rappresentate nell'Assemblea dei soci e nei vari organismi elettivi (Comitato direttivo, presidente, vicepresidente, collegio dei sindaci revisori e collegio dei garanti). Inoltre, nelle delegazioni territoriali le associazioni si coordinano attraverso un'assemblea democratica che propone all'organismo direttivo del CeSVoP le linee di intervento sul territorio in sintonia con il piano di programmazione biennale della Sede direzionale.

Affinché le varie attività rispondano ai bisogni delle OdV e delle singole realtà territoriali, **il CeSVoP mantiene e cura**, tramite le delegazioni territoriali e i tutor provinciali, **un dialogo continuo con le associazioni**, sviluppando percorsi e progetti coerenti con i bisogni rilevati. Con tale spirito anche il Comitato direttivo incontra periodicamente i rappresentanti delle OdV per indirizzare le politiche di intervento del Centro stesso.

In nessun modo il CeSVoP intende sostituirsi o sovrapporsi alle attività di volontariato delle associazioni, né promuovere proprie attività o progetti di volontariato, né assumere il ruolo di rappresentante del volontariato.



Rapporti di Rete

Il CeSVoP **promuove la collaborazione tra le associazioni e incentiva la loro capacità di lavorare insieme.**

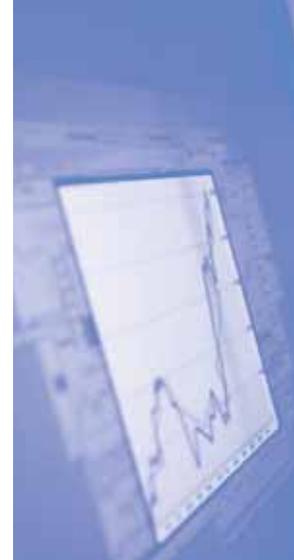
In tal senso, il Centro offre momenti e opportunità in cui le OdV possano **sperimentare una programmazione comune e mettere a punto nuove modalità di coordinamento e sviluppo.**

Nella medesima prospettiva, il CeSVoP ha avviato e vuole ulteriormente ampliare i rapporti di proficua collaborazione con vari organismi istituzionali (Regione Siciliana, Province, Comuni, Aziende Unità Sanitarie Locali, Assessorati, Uffici regionali e circoscrizionali, Dipartimenti, ecc.), con il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, con i Consorzi socio-assistenziali, con gli organi di stampa, con le altre organizzazioni *no-profit* e con tutte le realtà che a vario titolo sono interessate al mondo del volontariato.

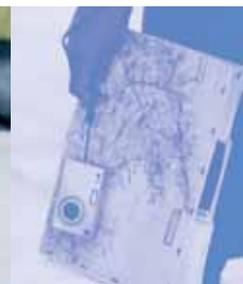
I Servizi per le associazioni

L'impegno del CeSVoP si articola nelle seguenti aree:

- *Progettazione*
- *Formazione*
- *Comunicazione e promozione*
- *Promozione del volontariato giovanile*
- *Tecnologie: consulenza e assistenza*
- *Ricerca e monitoraggio*
- *Consulenza*
- *Documentazione e biblioteca*
- *Supporto logistico e strumentazione*
- *Amministrazione*
- *Segreteria*
- *Delegazioni territoriali*



1. Progettazione



Saper «lavorare per progetti» rappresenta un'esigenza primaria per:

- poter partecipare ai bandi previsti sia dagli enti pubblici che da quelli privati;
- realizzare gli obiettivi dell'associazione e dare risposte ai bisogni dei territori attraverso reti integrate.

Il CeSvOP fornisce alle OdV - sia prima che durante le varie fasi - un servizio costante di **assistenza, consulenza e accompagnamento** nel corso delle tappe di ideazione, stesura, implementazione e monitoraggio del progetto.

Lo scopo delle consulenze è quello di **promuovere e diffondere la cultura della progettazione sociale**. Cioè, fornire alle OdV gli strumenti per lavorare secondo un percorso nel quale è necessario definire: la lettura del territorio e l'analisi dei bisogni; gli obiettivi da raggiungere (fissati secondo degli indicatori misurabili); i possibili collegamenti con altri soggetti operanti nel territorio; la programmazione delle attività secondo un cronogramma dettagliato; la previsione dei costi di realizzazione e delle risorse umane necessarie. Ciò dà **maggiore valore al lavoro delle OdV** e crea **sinergia sul territorio** per promuovere e sviluppare la cultura della cittadinanza attiva.

Il CeSvOP promuove la progettazione partecipata sia attraverso un'azione di analisi dei bisogni (espliciti ed impliciti), che con il supporto alla progettazione di rete. I progetti possono coinvolgere reti di OdV, o reti tra queste e altri soggetti del Terzo settore oltre che le pubbliche amministrazioni. Il CeSvOP, attraverso le sue attività istituzionali, garantisce pubblicità e trasparenza ad ogni singola iniziativa.

Come accedere al servizio

Orari di consulenza, previo appuntamento telefonico o per e-mail:

LUN-MER-VEN: 10,00-12,00

MAR-GIO: 16,00-18,00

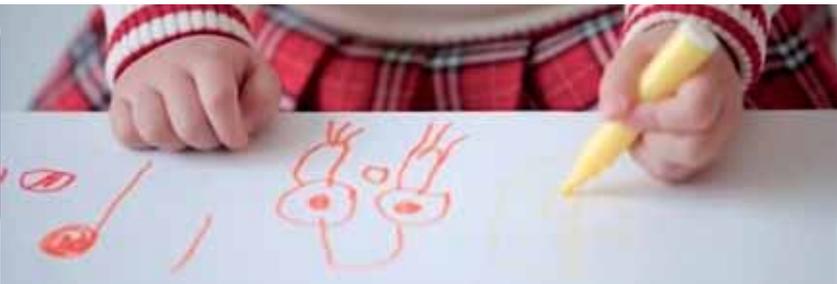
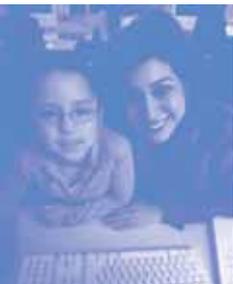
Numero verde 840702999

tel. 091331970 fax 0913815499

E-mail:

progettazione@cesvop.org

2. Formazione



Obiettivo prioritario del CeSvoP è **accrescere la cultura organizzativa delle OdV, in modo da incentivare processi di autoformazione, di riflessione critica e creativa a partire dalle esperienze fatte da ciascuna associazione.**

Per questo il Centro propone dei corsi gratuiti di formazione per i volontari, gli aspiranti volontari e i soci/responsabili delle OdV.

Tali attività forniscono:

- una **formazione di tipo informativo-generale** attraverso corsi di base;
- una **formazione più specifica** attraverso seminari che hanno lo scopo di aggiornare su un determinato argomento;
- **incontri di studio e aggiornamento**, con lavori di gruppo, su specifici temi. Questi ultimi possono essere proposti all'assemblea di delegazione da OdV, enti del Terzo settore, enti privati, pubbliche amministrazioni e cittadini. Le proposte ritenute utili dall'assemblea di delegazione vengono, quindi, trasmesse all'operatore d'area e da questi alla direzione per sottoporle al vaglio del Comitato direttivo nella prima seduta utile.

Per permettere un'adeguata partecipazione alla formazione da parte di tutte le associazioni di volontariato delle province di Agrigento, Caltanissetta, Palermo e Trapani, è prevista per ciascuna attività formativa l'iscrizione **di due soci per OdV che hanno diritto di prelazione e di frequenza gratuita.** Gli altri tipi di organizzazione di Terzo settore, qualora i posti siano ancora disponibili, possono partecipare previo versamento di una quota di partecipazione.

Come accedere al servizio

Orari di consulenza, previo appuntamento telefonico o per e-mail:

MAR: 10,00-12,00

MER: 15,00-17,00

Numero verde 840702999

tel. 091331970 fax 0913815499

E-mail:

formazione@cesvop.org



Le iniziative di formazione si svolgono nei locali della Sede direzionale (Via Maqueda, 334 - Palermo), nelle delegazioni territoriali oppure in altri luoghi idonei.

Ogni singola attività formativa è pubblicizzata – almeno 30 giorni prima dell'inizio programmato – sul sito del CeSVoP (www.cesvop.org) e, quando necessario, anche sulla stampa locale.



3. Comunicazione e Promozione



Il CeSVoP vuol dare **maggior risalto e incisività alle attività che le OdV organizzano per promuovere il volontariato sul territorio.**

Pertanto, l'area comunicazione e promozione - sulla scorta dei fabbisogni espressi dalle associazioni e in relazione agli obiettivi fissati dal Centro - propone, programma e gestisce, anche in collaborazione con gli operatori delle altre aree e con i tutor provinciali, **iniziative pubbliche per sensibilizzare la cittadinanza ai temi della solidarietà e del volontariato.**

L'area si avvale: di un consulente addetto stampa, di un consulente grafico, del sito www.cesvop.org e del periodico «Mondo solidale». Inoltre, cura pubblicazioni e collane editoriali su tematiche e argomenti proposti dalle associazioni.

L'attività di promozione si articola principalmente su due aree di intervento:

- **la diffusione e l'informazione sulle iniziative e su tutti i servizi** che il CeSVoP offre alle associazioni;
- **la promozione della cultura della solidarietà e la pubblicizzazione delle attività delle associazioni** attraverso mostre, feste, convegni...

Come accedere al servizio

Orari di consulenza, previo appuntamento telefonico o per e-mail:

LUN-MER-VEN: 10,00-12,00

MAR-GIO: 16,00-18,00

Numero verde 840702999

tel. 091331970 fax 0913815499

E-mail:

comunicazione@cesvop.org

Il CeSVoP non fornisce sponsorizzazioni, ma si pone come partner nella realizzazione degli eventi proposti dalle OdV. Pertanto, organizzazione e programma vanno concordati con gli operatori del Centro. Mentre il materiale divulgativo deve riportare bene in evidenza il logo del CeSVoP.

I principali servizi dell'area sono:

- **consulenza e supporto** per l'organizzazione di eventi, congressi, manifestazioni pubbliche... su proposta e in collaborazione con le OdV;
- **consulenza alle associazioni** per gli ambiti: comunicativo, promozionale, grafico-editoriale e radiotelevisivo;
- **coordinamento e sviluppo delle attività promozionali delle delegazioni** in un'ottica di lavoro di rete;
- **collaborazione attiva con i tutor territoriali** per la programmazione e le attività di promozione delle delegazioni;
- **ideazione, acquisto e gestione dei materiali e delle attrezzature promozionali** necessarie alla sede e alle delegazioni del CeSVoP;
- **archiviazione del materiale di documentazione audio-video-foto**, in collaborazione con l'area logistica e con l'area documentazione;
- **distribuzione del materiale promozionale alle delegazioni**;
- **promozione e coordinamento degli eventi CeSVoP** e gestione diretta delle attività promosse dalla Sede direzionale con le associazioni;
- **realizzazione di iniziative pubbliche di promozione del CeSVoP e delle sue attività**, in collaborazione con enti locali, istituzioni e altre tipologie di enti di Terzo settore;
- realizzazione e organizzazione di **campagne sociali**;
- **organizzazione e supporto logistico** per eventi, campagne informative, conferenze stampa e comunicazioni alla cittadinanza;
- **supporto di ufficio stampa** (elaborazione e lanci di comunicati stampa; accesso ai principali organi di stampa: TV, radio nazionali e locali, riviste specialistiche nazionali: Vita, Redattore Sociale, CSV.net...);
- **ideazione, impaginazione e produzione materiale grafico** (manifesti, locandine, brochure, ecc.);
- **progettazione, coordinamento e supervisione delle pubblicazioni** del CeSVoP (rivista trimestrale «Mondo solidale»; collane «Quaderni», «Studi e ricerche»...).

4. Promozione Volontariato Giovanile



Progetto «Scuola e Volontariato»

Nell'ambito della promozione del volontariato, **il CeSvoP si rivolge al mondo giovanile principalmente attraverso il progetto «Scuola e volontariato»**. I giovani vengono coinvolti all'interno di uno dei loro contesti di vita, la scuola, per svolgere esperienze, iniziative e attività attinenti il volontariato nelle sue diverse forme.

La promozione della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva passa attraverso progetti di rete tra mondo della scuola e associazionismo di volontariato, in cui gioca un ruolo chiave la presenza dei volontari.

Il Centro - anche grazie all'accordo con l'Ufficio scolastico regionale della Sicilia - fa in modo che siano **le stesse OdV ad entrare dentro le scuole di ogni ordine e grado**. Le associazioni comunicano ai ragazzi la loro esperienza di vita, **dando testimonianza** di come si può trasformare il proprio tempo, in tempo per gli altri e per il mondo che li circonda.

In concreto, nei vari istituti vengono avviati i **«gruppi di iniziativa per il volontariato» (GR.IN.)**, in cui gli alunni hanno modo di sperimentare se stessi nella progettazione e gestione di un'attività di solidarietà pensata, avviata e condotta da loro e rivolta ad altri. Il tutto, mettendo in comunicazione i tre livelli coinvolti: l'istituzione scolastica, le associazioni e gli alunni.

Partecipare a questa esperienza, in definitiva, diventa:

- **occasione di crescita** personale e di gruppo;
- **palestra di condivisione e di cittadinanza** responsabile e consapevole;
- **luogo di co-costruzione sociale e condivisa** e di nuovi scenari di sviluppo sostenibile.

Come accedere al servizio

Orari di consulenza, previo appuntamento telefonico o per e-mail:

LUN-MER-VEN: 10,00-12,00

MAR-GIO: 15,00-17,00

Numero verde 840702999

tel. 091331970 fax 0913815499

E-mail:

promogiovani@cesvop.org

Le associazioni che volessero usufruire dei servizi «Promozione del volontariato giovanile - Progetto Scuola e volontariato» possono contattare la Sede direzionale del CeSvoP oppure la coordinatrice del progetto.

5. Tecnologie



Consulenza e Assistenza

Come accedere al servizio

Orari di consulenza, previo appuntamento telefonico o per e-mail:

LUN-MER-VEN: 10,00-12,00

MAR-GIO: 16,00-18,00

Numero verde 840702999

tel. 091331970 fax 0913815499

E-mail:

webmaster@cesvop.org

Il CeSVoP supporta la comunicazione delle OdV anche attraverso:

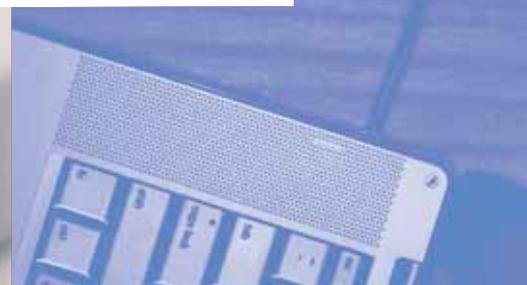
- **consulenze sulle nuove tecnologie e l'utilizzo di Internet;**
- **orientamento sulle attrezzature** informatiche e sui software disponibili sul mercato;
- **utilizzo degli spazi informativi** messi a disposizione dal *magazine* trimestrale «Mondo solidale»;
- **aggiornamento e gestione del sito** www.cesvop.org;
- **redazione di una newsletter settimanale** con informazioni e notizie di interesse per il mondo del volontariato;
- **assistenza e sostegno alle associazioni nella produzione di pubblicazioni audiovisive e on line.**

Il Centro mette a disposizione delle associazioni **il proprio sito (www.cesvop.org) per pubblicizzare iniziative e fornire materiale di interesse per il mondo del volontariato.** Inoltre, i visitatori possono usufruire *on line* di consulenze da parte degli operatori delle diverse aree del CeSVoP.

Le OdV che volessero pubblicare delle pagine sul web possono trovare ospitalità sul sito del CeSVoP, oppure richiedere al Comitato direttivo la realizzazione di un sito personalizzato e proporzionato alle esigenze dell'associazione stessa.

> I Servizi per le Associazioni

Il CeSVoP fornisce pure **un servizio fotocopie per un massimo di 1.000 copie mensili per ciascuna delle delegazioni territoriali.**



*Qualsiasi richiesta (progettazione grafica, stampa, consulenze, servizi di montaggio audio e video, ecc.) dovrà pervenire in **forma scritta** agli operatori dell'area comunicazione e promozione **almeno 20 giorni prima dell'evento da pubblicizzare o dell'utilizzo del materiale informativo.** A chi non dovesse rispettare tale termine, il servizio viene garantito solo se vi è disponibilità di tempo e soltanto dopo che siano stati realizzati tutti i lavori presentati regolarmente.*

*Per i lavori più articolati e complessi (grandi tirature; prodotti tipografici ed editoriali; consulenza e ideazione campagne pubblicitarie; realizzazione e implementazione sito internet; filmati; ecc.) occorre **una richiesta scritta corredata di idea progettuale e piano dei costi.***

6. Consulenze



Come accedere al servizio

È possibile accedere al servizio consulenze tramite la segreteria.

Indirizzo:

Via Maqueda n° 334

90134 Palermo

Orari di segreteria:

LUN-MER-VEN: 9,00-12,00

MAR-GIO: 16,00-18,00

Numero verde 840702999

tel. 091331970 fax 0913815499

E-mail:

segreteria@cesvop.org

info@cesvop.org

Il CeSVoP si avvale dell'apporto professionale di consulenti sia per la gestione del Centro di Servizio, sia per il supporto alle OdV.

In particolare, il Centro è dotato di **una rete di esperti per rispondere alle principali esigenze delle associazioni in ambito giuridico, fiscale, amministrativo, informatico, delle politiche sociali e sanitarie, della progettazione degli interventi sociali...**

Nel dettaglio, le OdV possono chiedere:

- consulenza alla progettazione;
- consulenza fiscale, contabile e tributaria;
- consulenza giuridico-legale
- consulenza tecnico/amministrativa
- consulenza organizzativa e gestionale per la realizzazione di convegni, seminari, ecc. (vd. p. 18);
- consulenza per la comunicazione e le tecnologie (vd. p. 18);
- consulenza per la produzione di materiali grafici (vd. p. 18).

A titolo esemplificativo indichiamo alcune tipologie di consulenze che il CeSVoP fornisce sul versante amministrativo (**e-mail: consulenteamministrativo@cesvop.org**):

- sostegno alle associazioni per ottenere **l'iscrizione all'Albo regionale delle OdV**;
- informazioni sulle procedure da adottare in ottemperanza alla **normativa sulla privacy**;
- consulenza per la stipula di **convenzioni con enti pubblici e locali, associazioni, ecc.**;
- consulenza per la creazione e la compilazione: **del libro dei soci, dei libri contabili, delle schede per i rimborsi spese, ecc.**;
- assistenza per la **redazione dello statuto, dell'atto costitutivo, ecc.**



Infine, a chi ne fa richiesta viene pure garantito un **supporto orientativo per le comunicazioni con i soci, la stesura di relazioni e i rapporti con soggetti terzi.**

Ogni consulenza ha carattere informativo e, pertanto, non è sostitutiva delle deliberazioni e delle decisioni spettanti sia agli Organismi direttivi delle associazioni che ai loro Legali Rappresentanti.

Per usufruire dei servizi di consulenza, occorre contattare direttamente la segreteria del CeSVoP che provvederà a fissare un appuntamento con il consulente in relazione alla specifica richiesta. È possibile anche formulare richieste di consulenza attraverso l'apposito modulo *on line* presente sul sito www.cesvop.org. Anche in questo caso sarà cura della segreteria stabilire il contatto tra utente e consulente.

7. Ricerca e Monitoraggio



Come accedere al servizio

Orari di ricevimento:

MAR 9,00-12,00

MER: 15,00-17,00

E-mail:

ricerca.monitoraggio@cesvop.org

Le OdV che volessero avviare o proporre un progetto di ricerca devono contattare l'operatore dell'area al fine di definire l'eventuale ambito di indagine, oppure possono richiedere la collaborazione di un consulente per ricerche avviate in proprio. Le iniziative che in questo ambito possono essere sviluppate in collaborazione con il CeSVoP devono essere preventivamente approvate dal Comitato direttivo.

L'ambito di intervento dell'area riguarda:

- **il coordinamento delle attività di ricerca e di studio sul volontariato**, attraverso tecniche e metodologie di carattere scientifico in collaborazione e/o con il supporto di enti di ricerca pubblici e/o privati (Università, Commissioni di ricerca ministeriali...), altri Centri di Servizio e/o con CSV.net;
- **il monitoraggio delle attività del CeSVoP** per la compilazione del Bilancio sociale e per la valutazione dei servizi in riferimento ai criteri del Sistema di qualità.

I servizi resi dall'area sono:

- **consulenza per la ricerca sociale;**
- realizzazione di **un'aggiornata mappatura dei servizi pubblici e privati** del territorio della Sicilia occidentale;
- sviluppo della **banca dati delle OdV della Sicilia occidentale** per favorire la collaborazione fra associazioni e stimolare nuove sinergie tra i vari soggetti presenti nello stesso territorio;
- **raccolta dati** tramite questionari e schede di rilevamento;
- **pubblicazione dei lavori di ricerca.**

8. Documentazione e Biblioteca



Il servizio - utile al volontariato locale, alle realtà del *no-profit*, agli operatori delle istituzioni e ai cittadini - mette a disposizione documenti e pubblicazioni riguardanti l'informazione, le norme e la letteratura sul volontariato e il Terzo settore.

Presso la Sede direzionale del CeSVoP sono disponibili per la consultazione i seguenti materiali:

- **testi e manuali** specialistici e di settore;
- raccolta di **normative regionali, nazionali ed europee**;
- **banca dati** delle associazioni;
- **emeroteca** (periodici, riviste specialistiche e di settore, quotidiani);
- **materiale multimediale** sul *no-profit*;
- **atti** di seminari e convegni;
- «Quaderni» e **pubblicazioni del CeSVoP e di altri CSV italiani**;
- numeri di **Mondo Solidale**;
- **bandi di finanziamento e modulistica** a livello locale, nazionale ed europeo;
- **videoteca** sul *no-profit*.

Per il servizio di biblioteca si può **fare richiesta del materiale che interessa tramite la compilazione di un apposito modulo** disponibile presso il CeSVoP o scaricabile dal sito www.cesvop.org. È possibile il prestito o le fotocopie parziali.

Nelle delegazioni territoriali esistono **piccole biblioteche e la possibilità di consultare on line il catalogo delle opere** custodite nella Sede direzionale. Per questo servizio, prendere appuntamento nei giorni e negli orari di apertura delle stesse delegazioni (vd. pp. 36s).

Come accedere al servizio

È possibile accedere al servizio biblioteca tramite la segreteria.

Indirizzo:

Via Maqueda n° 334

90134 Palermo

Orari di apertura:

MAR: 9,00-12,00

MER: 15,00-17,00

Numero verde 840702999

tel. 091331970 fax 0913815499

E-mail:

biblioteca@cesvop.org

9. Supporto Logistico



e Strumentazione

Come accedere al servizio

Orari di ricevimento:

LUN-MER-VEN: 10,00-12,00

MAR-GIO: 16,00-18,00

Numero verde 840702999

tel. 091331970 fax 0913815499

E-mail:

promozione@cesvop.org

Per usufruire del supporto logistico e della strumentazione, le associazioni dovranno inoltrare richiesta scritta, almeno 20 giorni prima dell'evento, producendo una scheda di sintesi dell'intervento, oltre che il piano di spesa per l'eventuale noleggio di attrezzature o acquisto di materiali.

Il CeSVoP supporta le associazioni nella ricerca di spazi e servizi per manifestazioni, convegni, giornate di studio, riunioni, ecc. Infatti:

- **fornisce, in comodato d'uso gratuito, attrezzature necessarie per le specifiche iniziative progettuali.** (vd p. 38)
- **noleggia materiali e strumentazioni** utili allo svolgimento delle diverse attività.

Altre mansioni svolte dal servizio:

- **consegna, installazione e manutenzione** degli arredi, delle strutture e delle attrezzature in dotazione alle delegazioni;
- **cura del calendario prestiti e della strumentazione** (notebook, video-proiettore, fotocamera digitale, videocamera, impianto di amplificazione, microfoni, lavagna luminosa, schermo per videoproiezioni, automezzo per trasporto merci e/o passeggeri...) per il noleggio gratuito alle OdV;
- **assistenza alle operazioni di rendicontazione** delle attività promozionali delle associazioni e delle delegazioni CeSVoP;
- gestione del **parco auto**;
- gestione **magazzino**;
- **mansioni generali.**

10. Amministrazione



Il settore amministrativo del CeSvoP si occupa di:

- **gestione amministrativa** del Centro;
- tenuta delle **scritture contabili**;
- aspetti economici e giuridici del **trattamento del personale**;
- gestione dei **rapporti con fornitori di beni e servizi**;
- **regolarità delle procedure di spesa** in relazione alle disponibilità di *budget* del Centro e di tutti gli adempimenti amministrativi connessi.

Inoltre, dedica particolare cura alla **coerenza giuridica ed economica dell'azione del Centro con il sistema di finanziamento stabilito dalla legge 266/91** (Fondazioni → Comitati di Gestione → Centri di Servizio per il Volontariato) e fornisce in tal senso indicazioni strategiche al direttore e al Comitato direttivo.

Come accedere al servizio

Orari di consulenza, previo appuntamento telefonico o per e-mail:

LUN-MER-VEN: 10,00-12,00

MAR-GIO: 16,00-18,00

Numero verde 840702999

tel. 091331970 fax 0913815499

E-mail:

amministrazione@cesvop.org

11. Segreteria



Come accedere al servizio

È possibile accedere al servizio segreteria telefonicamente, per e-mail o tramite fax.

Indirizzo:

Via Maqueda n° 334
90134 Palermo

Orari di segreteria:

LUN-MER-VEN: 9,30-13,00

MAR-GIO: 15,30-18,00

Numero verde 840702999

tel. 091331970 fax 0913815499

E-mail:

segreteria@cesvop.org

info@cesvop.org

La segreteria del CeSVoP si avvale di 2 operatori. Svolgono, prevalentemente, l'attività di *front-office* e di gestione del numero verde 840702999.

Per *front-office* si intende **l'accoglienza, l'informazione e l'orientamento delle OdV e dei singoli cittadini che intendono usufruire dei servizi del CeSVoP.**

In concreto la segreteria:

- gestisce centralino, fax ed *e-mail*;
- opera un primo orientamento degli utenti;
- fornisce i moduli per la richiesta dei servizi
- cura il protocollo.

Inoltre, rispetto alle altre aree del CeSVoP, la segreteria si occupa di:

- gestire la **spedizione della rivista «Mondo solidale».**
- **raccogliere informazioni** sulle associazioni iscritte al Registro regionale delle OdV allo scopo di consentire l'erogazione dei servizi;
- collaborare nell'attuazione della convenzione per i **tirocini universitari**;
- gestire gli **indirizzi per la spedizione dei moduli di rilevazione** e aggiornamento dei dati;
- **ricevere le iscrizioni** ai seminari e ai corsi formativi;
- garantire il **supporto di segreteria generale** a tutta la struttura.

> I Servizi per le Associazioni

Infine, la segreteria fornisce **un primo orientamento** per chi avesse bisogno di consulenze su:

- le procedure per **la compilazione e la stesura del bilancio sociale**;
- l'accesso alle **agevolazioni fiscali per le Onlus**;
- la **gestione delle entrate delle donazioni, assistenza contrattuale e assicurativa**;
- l'assistenza per la **stipula di incarichi** di consulenza, professionali, ecc.



12. Delegazioni Territoriali



Le delegazioni del CeSVoP hanno lo scopo di **promuovere la partecipazione e la responsabilizzazione delle realtà locali**, favorendo così anche la crescita e la **capacità di autogoverno delle OdV e la fattiva collaborazione con gli enti locali**. Il tutto in una visione che, da un lato, valorizza le esperienze e le competenze presenti nel mondo del volontariato, dall'altro, tende ad **interagire anche con le altre organizzazioni del Terzo settore, oltre alle strutture di formazione e ricerca pubblica e private** (università, enti per la formazione professionale, scuole per apparati pubblici, centri di ricerca della Regione o di altre amministrazioni).

In particolare, la delegazione ha i seguenti obiettivi:

- **Partecipazione:** promuovere la partecipazione e la responsabilizzazione delle realtà locali, stimolando la crescita e la capacità di *governance* delle OdV, nonché la fattiva collaborazione con le realtà locali.
- **Servizi:** sostenere ed orientare il CSV nella fornitura al territorio delle attività di formazione, informazione e supporto alle OdV, anche sotto forma di consulenze specialistiche.
- **Promozione:** organizzare nel territorio iniziative di promozione del volontariato e della cultura della solidarietà.



La dislocazione delle delegazioni nelle quattro province di competenza del Ce-SVoP segue il **criterio della divisione in distretti socio-sanitari** stabilita dalla legge 328/00 per la Regione Siciliana.

La loro costituzione si avvia, di norma, sulla base della **richiesta da parte di un numero qualificato di OdV rappresentative del volontariato locale**. Le associazioni che decidono di aderire alla delegazione entrano a fare parte della sua **assemblea** che designa il **referente di delegazione** (un volontario con funzione di coordinamento e di raccordo fra le OdV e con la Sede direzionale) e il **comitato di presidenza**.

Il referente e il comitato di presidenza non sono retribuiti e non hanno autonomia di spesa, in quanto l'unico centro di costo è presso la Sede direzionale su decisione del Comitato direttivo.

Le delegazioni trovano un valido sostegno nel **tutor provinciale** che raccoglie: bisogni, esigenze e proposte, al fine, sia di rispondere a richieste, sia di rappresentarle alla Sede direzionale.

Per lo svolgimento di specifiche attività, il Centro incaricherà il personale necessario per il tempo di realizzazione di singoli progetti con rapporti di lavoro occasionali o a progetto.



Inoltre, tutte le delegazioni presenti nella singola provincia potranno avvalersi del supporto tecnico degli operatori d'area della Sede direzionale, relativamente alle attività oggetto delle singole aree di intervento.

Ogni delegazione ha **a disposizione un budget**, stabilito e gestito centralmente dal CeSVoP, sul quale proporre attività, quali ad es.: iniziative di promozione, progetti in rete di associazioni o di delegazioni, ecc. L'assemblea di delegazione avanza le **proposte di utilizzo del budget**. Esse vengono vagliate dal Comitato direttivo che, dal punto di vista amministrativo (indagini di mercato, ordini, saldo fatture, rendicontazione finale), è **l'unico gestore di tutte le azioni e predispone idonee forme di verifica** sull'andamento delle varie iniziative condotte dalla delegazione.

Nella gestione dei rapporti tra la Sede direzionale e le delegazioni, il CeSVoP ha previsto **quattro tutor provinciali**. Ognuno di loro opera direttamente su una provincia del comprensorio e svolge un'importante funzione di collegamento tra le esigenze del territorio e la complessità organizzativa del Centro.

Il tutor organizza **presenze periodiche di sportello** nelle delegazioni. Esse hanno cadenza regolare e vengono preventivamente comunicate alle associazioni.

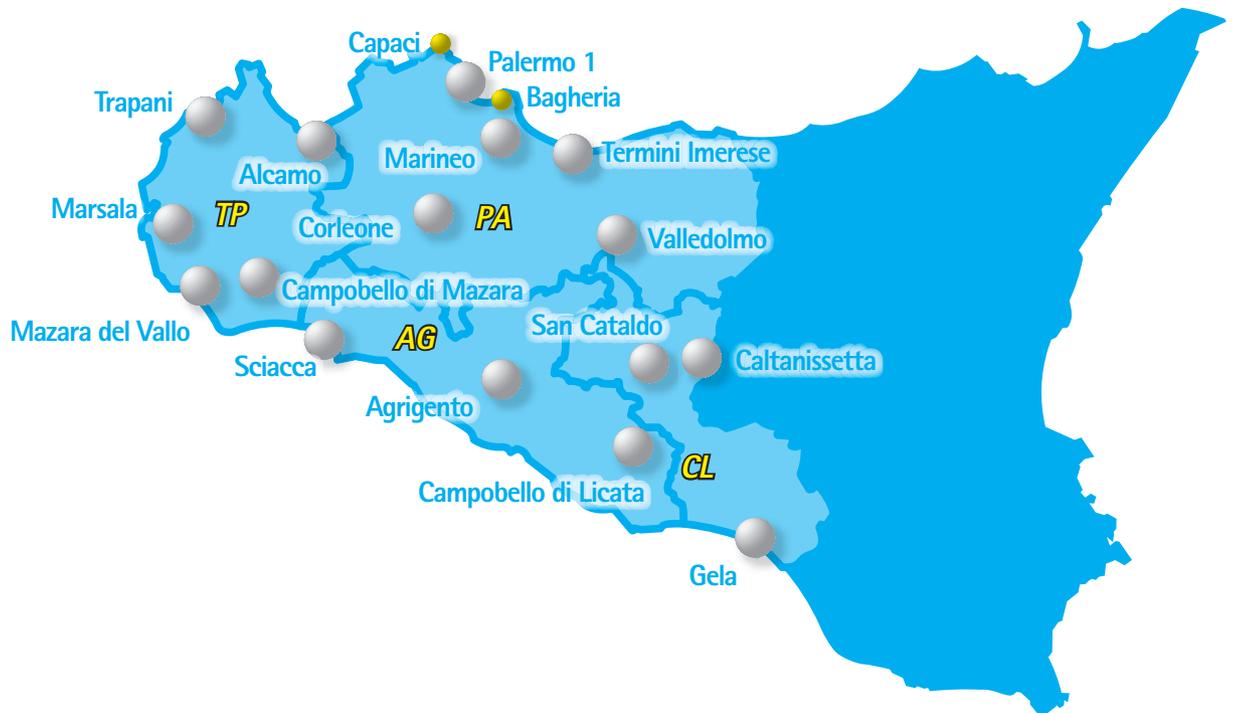


La funzione del tutor consiste nel:

- **raccogliere bisogni, richieste, proposte** dagli utenti del CeSVoP per trasmetterle alla Sede direzionale;
- **fornire rapidamente risposte** od organizzare, in concerto con gli operatori d'area del Centro, interventi particolari (p. es.: consulenze di tecnici nel territorio; formazione; orientamento e tutoraggio; iniziative; sperimentazioni...)



Dove si trovano le Delegazioni



Le Delegazioni contrassegnate da ● sono in fase di costituzione.



Come contattare le Delegazioni

Agrigento

fare riferimento alla Sede direzionale
o al tutor della provincia di Agrigento

Alcamo (TP)

Via XV Maggio, 6 – telfax 092428386
info_alcamo@cesvop.org

Bagheria (PA)

(in via di costituzione)
per informazioni fare riferimento
alla Sede direzionale o al tutor della
provincia di Palermo

Caltanissetta

Via G. Pitre 14 – telfax 0934547077
infocesvop_cl@cesvop.org

Campobello di Mazara (TP)

Via Roma angolo C.so Umberto I
telfax 0924913112
info_campobellodimazara@cesvop.org

Capaci (PA)

(in via di costituzione)
fare riferimento alla Sede direzionale o
al tutor della provincia di Palermo

Campobello di Licata (AG)

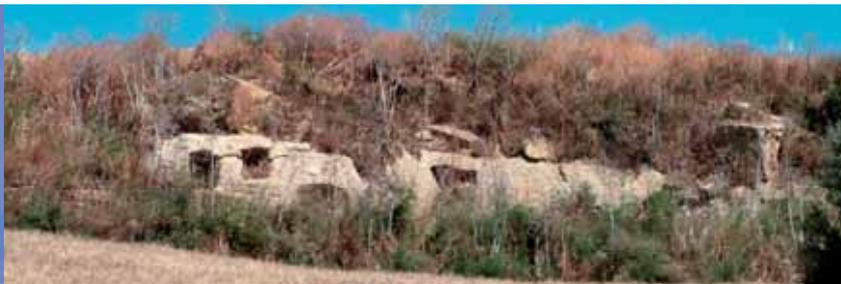
Via Umberto, 102 – telfax 0922877864
info_campobellodilicata@cesvop.org
www.aviscampobellodilicata.it

Corleone/Campofiorito (PA)

Via Gramsci
c/o Guardia Medica – Campofiorito
tel 3383833608
corleone@cesvop.org

Gela (CL)

Via Ossidiana, 27
tel. 0933760111 fax 0933760112
gela@cesvop.org
www.volontariatogela.org



Marineo (PA)

Via Roma, 8 – telfax 0918726960
info_marineo@cesvop.org

Marsala (TP)

Via Sibilla, 30 – telfax 0923714477
info_marsala@cesvop.org

Mazara del Vallo (TP)

Via Casa Favara Scurto, 3
telfax 0923907338
info_mazaradelvallo@cesvop.org

Palermo 1

V.le Michelangelo, 2200
telfax 091-6730352
info_palermo@cesvop.org

San Cataldo (CL)

Via Cattaneo, 3
telfax 0934574250
sancataldo@cesvop.org

Sciacca (AG)

(in via di costituzione)
fare riferimento alla Sede direzionale
o al tutor della provincia di Agrigento

Termini Imerese (PA)

Via A. Diaz, 92
telfax 0918111712
info_terminiimerese@cesvop.org

Trapani

Via Polizzi 14 – telefax 0923535239
infocesvop_tp@cesvop.org

Valledolmo (PA)

Via Garibaldi, 2 – telfax 0921542314
info_valledolmo@cesvop.org

Attrezzature e Servizi presenti nelle Sedi

	Sede direzionale (PA)	Agrigento	Alcamo	Caltanissetta	Campobello di Licata	Campobello di Mazara	Campofiorito-Corleone	Gela	Marineo	Marsala	Mazara del Vallo	Palermo 1	San Cataldo	Termini Imerese	Trapani	Valledolmo
Personal Computer	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Computer portatile	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Stampante a getto di inchiostro	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Stampante laser bianco e nero	•															
Stampante laser a colori	•															
Stampante grande formato	•															
Fotocopiatore	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Fotocamera digitale	•	•	•	•	•	•	•		•	•	•	•	•	•	•	•
Videocamera	•			•			•	•								
Videoproiettore	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Schermo proiezioni treppiedi 2x2m	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Schermo proiezioni a muro	•															
Videoreg. VHS/Lett. DVD												•				
Fiat Scudo per passeggeri e/o merci	•															

CeSVoP e disponibili per le associazioni

	Sede direzionale (PA)	Agrigento	Alcamo	Caltanissetta	Campobello	Campobello di Licata	Campobello di Mazara	Comportorio-Corleone	Gela	Marineo	Marsala	Mazara del Vallo	Palermo 1	San Cataldo	Termini Imerese	Trapani	Valledolmo
Videoregistratore Combi DVD-VHS	•																
Minimpianto HiFi con lettore CD				•													
Collegamento a Internet	•		•	•	•		•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Telefono	•		•	•	•		•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Fax	•	•	•	•	•		•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Lavagna a fogli mobili	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Lavagna luminosa	•			•													
TV Plasma grande schermo	•																
Gazebo/Tende/Ombrelloni	•				•	•	•			•					•		
Tavoli e sedie per esterni	•						•								•		
Impianto di amplificazione	•	•			•				•			•			•		
Sala riunioni	•		•	•	•	•		•	•	•	•	•	•		•	•	•
Sala convegni	•							•									





Procedure per la presentazione delle domande di servizi

Per richiedere servizi occorre:

- *domanda scritta del legale rappresentante della OdV richiedente;*
- *descrizione dell'attività (motivazioni, finalità, obiettivi, destinatari, fasi di svolgimento, calendario e luoghi delle azioni previste, modalità di impiego dei servizi richiesti);*
- *piano preventivo dettagliato dei costi e delle risorse per l'intera iniziativa e le singole azioni.*

Il CeSVoP potrà richiedere stralcio del verbale della seduta in cui l'Organo direttivo dell'associazione ha deliberato la richiesta del servizio.

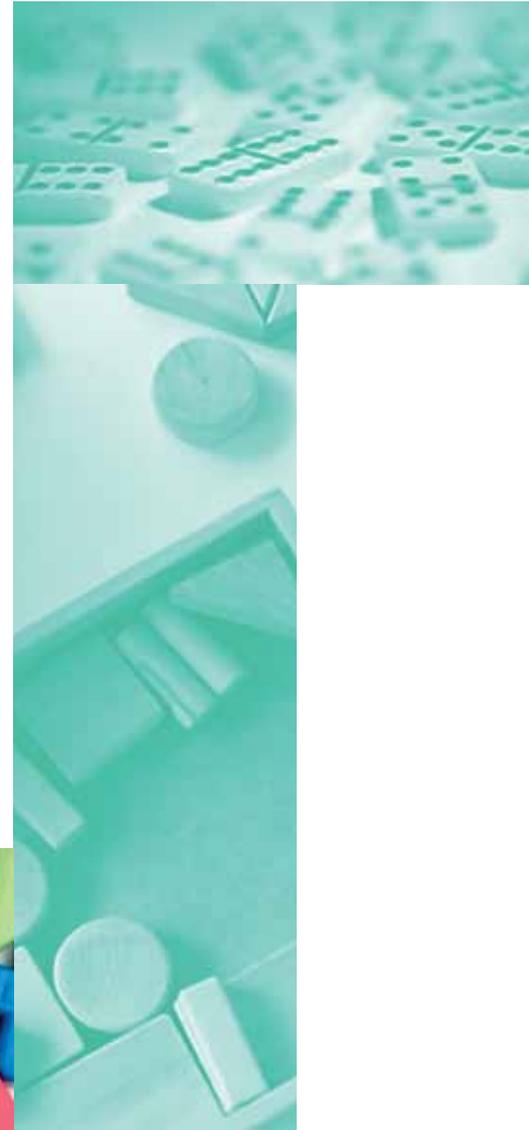
Qualora la documentazione fosse incompleta o carente, il Comitato direttivo del CeSVoP non avrà elementi per valutare e rimanderà la decisione in attesa delle eventuali integrazioni documentali.



> Procedure per la presentazione di domande di Servizi

Le condizioni per l'erogazione dei servizi sono:

- *accettare la partnership del CeSVoP nell'organizzazione e realizzazione dell'attività in questione. Ciò comporta uguale visibilità del Centro rispetto alle OdV proponenti sia nella fase di pubblicizzazione (logo del CeSVoP nel materiale grafico, citazione del CSV nei comunicati stampa e nelle eventuali interviste...) che in quella di attuazione (partecipazione e intervento di rappresentanti del CeSVoP in caso di convegni ed eventi);*
- *disponibilità da parte delle OdV proponenti a concordare eventuali modifiche all'iniziativa o al progetto da svolgere.*





Il Comitato direttivo si riserva la possibilità di respingere la richiesta o di accettarla globalmente o in parte.

Tutte le domande, qualora prevedano un *budget*, dovranno essere accompagnate da **piani di spesa con i costi di servizi e risorse umane indicati in dettaglio**.

Le associazioni sono tenute a fornire prova dell'**effettiva realizzazione delle iniziative** in merito alle quali il CeSVoP ha fornito i propri servizi; qualora fossero prodotti dei materiali informativi o multimediali, si dovrà farne pervenire copia alla Sede direzionale.

Come partecipare alle attività del CeSVoP



Tutte le associazioni di volontariato a norma con la L. 266/91 possono usufruire dei servizi del CeSVoP .

Le OdV che volessero partecipare alla vita del Centro possono farlo:

- **attraverso la propria delegazione territoriale**

Ciò significa partecipare alle assemblee di delegazione per programmare azioni condivise (formazione, progettazione, comunicazione, promozione) fra le OdV del territorio.

- **Attraverso l'adesione all'"associazione «Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo»**

L'adesione è **gratuita** e comporta la partecipazione ai momenti associativi (in delegazione o nella Sede direzionale) del CeSVoP. In tal modo si entra a far parte dell'Assemblea dei soci con diritto di voto per:

- eleggere il Comitato direttivo e le altre cariche statutarie;
- determinare la programmazione generale;
- approvare i bilanci annuali.

Per diventare soci occorre una **richiesta scritta** da consegnare alla segreteria del Centro e a cui allegare i seguenti documenti: **atto costitutivo; statuto vigente; eventuale iscrizione ai registri regionali del volontariato e/o della protezione civile; verbale dell'ultima assemblea elettiva** in cui vengono indicati gli organismi statutari in carica.

Cariche Sociali



Comitato Direttivo:

- **Ferdinando Siringo** – presidente
- **Giuditta Petrillo** – vicepresidente
- **Giuseppe Bivona** – componente
- **Caterina Catania Venza** – componente
- **Imma D'Eredità** – componente
- **Francesco Muratore** – componente designato dal Comitato di Gestione
- **Mario Panebianco** – componente
- **Pietro Liga** – componente
- **Emilio Pomo** – componente

Collegio dei Sindaci Revisori:

- **Giacomo Messina** – presidente
- **Vincenzo Bonomo** – componente designato dal Comitato di Gestione
- **Graziella Ruvutuso** – componente

Collegio dei Garanti:

- **Patrizia Basile**
- **Rosaria Maria Pia Falzone**
- **Emma Torregrossa**

Struttura Organizzativa

Direttore: **Alberto Giampino**

Amministrazione: **Teresa Caramanna, Andrea Cascino e Valentina Baldi**

Segreteria: **Loredana Strianese e Tony Vaglica**

Area monitoraggio e ricerca: **Valeria Perricone**

Area progettazione e consulenza: **Marcella Silvestre**

Area editoriale e ufficio stampa: **Vincenzo Borruso e Nunzio Bruno**

Area promozione e comunicazione: **promozione@cesvop.org**

Area tecnologie e comunicazione: **Danilo Conigliaro**

Supporto logistico e strumentazione: **Antonio Sparacio**

Area formazione: **formazione@cesvop.org**

Tutor territoriale Agrigento: **tutor.agrigento@cesvop.org**

Tutor territoriale Caltanissetta: **tutor.caltanissetta@cesvop.org**

Tutor territoriale Palermo: **Adriano Ficano**

Tutor territoriale Trapani: **Palma D'Angelo**

Promozione del volontariato giovanile
e progetto speciale «Scuola e volontariato»: **Giovanna Mastrogiovanni**

I Soci del CeSVoP

Le associazioni socie del CeSVoP alla data
del 20 dicembre 2007 sono 135.



La Tutela dell'Utente

Se non si è soddisfatti

Se non si è pienamente soddisfatti dei servizi e degli interventi offerti dal CeSVoP si possono presentare segnalazioni o suggerimenti oppure sporgere reclamo nel caso in cui si ritiene che non siano stati rispettati gli impegni CeSVoP descritti in questa Carta dei Servizi.

A chi è possibile rivolgersi

Reclami e segnalazioni possono essere presentati direttamente al direttore, chiedendo un appuntamento per un colloquio al numero 840 702 999, oppure in forma scritta, attraverso un modulo che il Centro di Servizio mette a disposizione presso tutte le sue sedi operative e nel sito web. Il modulo può essere inviato:

- all'indirizzo [CeSVoP - via Maqueda, 334 - 90134 Palermo](#)
- via fax [0913815499](#)
- via e-mail: direttore@cesvop.org

Si riceve una risposta

Chi ha esposto il suggerimento o il reclamo riceverà una risposta scritta al massimo entro trenta giorni dalla presentazione della segnalazione.

In che modo

Le osservazioni e i reclami, purché non anonimi, verranno attentamente presi in considerazione dal Comitato direttivo e utilizzati per accrescere la qualità dell'offerta del CeSVoP.

Il CeSVoP non può...

- fornire servizi a soggetti che non siano associazioni di volontariato
- finanziare, sponsorizzare o dare denaro alle OdV
- supportare le attività istituzionali delle associazioni (rimborsi o servizi per momenti ordinari della vita associativa)
- acquistare documentazione, attrezzature o strumentazioni per conto delle OdV (tutto il materiale che il Centro fornisce è da intendersi in uso temporaneo ovvero in comodato d'uso gratuito)
- affittare locali a nome delle associazioni
- rappresentare a qualsiasi titolo le singole OdV sia nelle sedi istituzionali nazionali e locali, sia nei riguardi di enti pubblici o privati
- sostituirsi o sovrapporsi alle associazioni (il CeSVoP opera prevalentemente su proposta e richiesta delle OdV)
- delegare l'amministrazione dei fondi assegnatigli dal Co.Ge. Sicilia alle realtà di volontariato o a singoli volontari



Modulo segnalazione suggerimenti - reclami

Cognome

Nome

telefono

e-mail

appartengo al seguente Ente o Associazione

Tipo di segnalazione: reclamo suggerimento

Oggetto della segnalazione:

Il suggerimento o il reclamo verrà considerato con attenzione e utilizzato per accrescere la qualità dei servizi offerti. Il Comitato direttivo del CeSVoP disporrà le dovute verifiche riguardo alla situazione segnalata e adotterà i provvedimenti del caso.

Vi invitiamo, pertanto, a inviare il modulo compilato per:

- posta ordinaria, all'indirizzo [CeSVoP, via Maqueda, 334, 90134 Palermo](#)
- fax allo [0913815499](tel:0913815499)
- posta elettronica all'indirizzo info@cesvop.org

Informiamo che, ai sensi del D. Lgs. 196/2003, i dati personali verranno trattati esclusivamente all'interno del CeSVoP di Palermo. Il trattamento avverrà attraverso supporti cartacei e informatici atti a garantire la sicurezza e la riservatezza. Titolare del trattamento è il CeSVoP di Palermo, via Maqueda, 334 - 90134 Palermo; responsabile del trattamento è il Direttore del CeSVoP, che risponderà ad ogni richiesta formulata ai sensi dell'art. 7 del D. Lgs. 196/2003.

> Modulo per Suggerimenti e Reclami

Da spedire a:

CeSVoP - Centro di Servizi per il Volontariato
Via Maqueda, 334 - 90134 Palermo

oppure via fax 091 3815499

o via email a info@cesvop.org





Sommario



Presentazione.....	3
Introduzione	5
Il Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo (CeSVoP).....	7
I Destinatari	8
Perché una Cartadei Servizi.....	9
I Principi Ispiratori	10
I Servizi per le associazioni	14
1. Progettazione	15
2. Formazione.....	16
3. Comunicazione e Promozione	18
4. Promozione Volontariato Giovanile.....	20
5. Tecnologie	21
6. Consulenze	22
7. Ricerca e Monitoraggio.....	25
8. Documentazione e Biblioteca.....	26
9. Supporto Logistico e Strumentazione.....	27
10. Amministrazione	28
11. Segreteria.....	29
12. Delegazioni Territoriali.....	31



Dove si trovano le delegazioni.....	35
Come contattare le delegazioni	36
Attrezzature e Servizi disponibili nelle sedi CeSVoP.....	38
Procedure per la presentazione delle domande di servizi.....	41
Come partecipare alle attività del CeSVoP	44
Cariche Sociali.....	45
Struttura Organizzativa	46
La Tutela dell'Utente.....	47
Modulo segnalazione suggerimenti - reclami.....	49



Centro di Servizi
per il Volontariato
di Palermo

www.CESVOP.org

Numero Verde
840 702999

Le informazioni di questa Carta dei Servizi
sono aggiornate al 31 dicembre 2007

Stampato da
Eurografica S.r.l. - Viale Aiace, 126 - 90151 Palermo



Numero Verde
840 702999
www.CeSVoP.org

 **CeSVoP**
Centro di Servizi
per il Volontariato
di Palermo