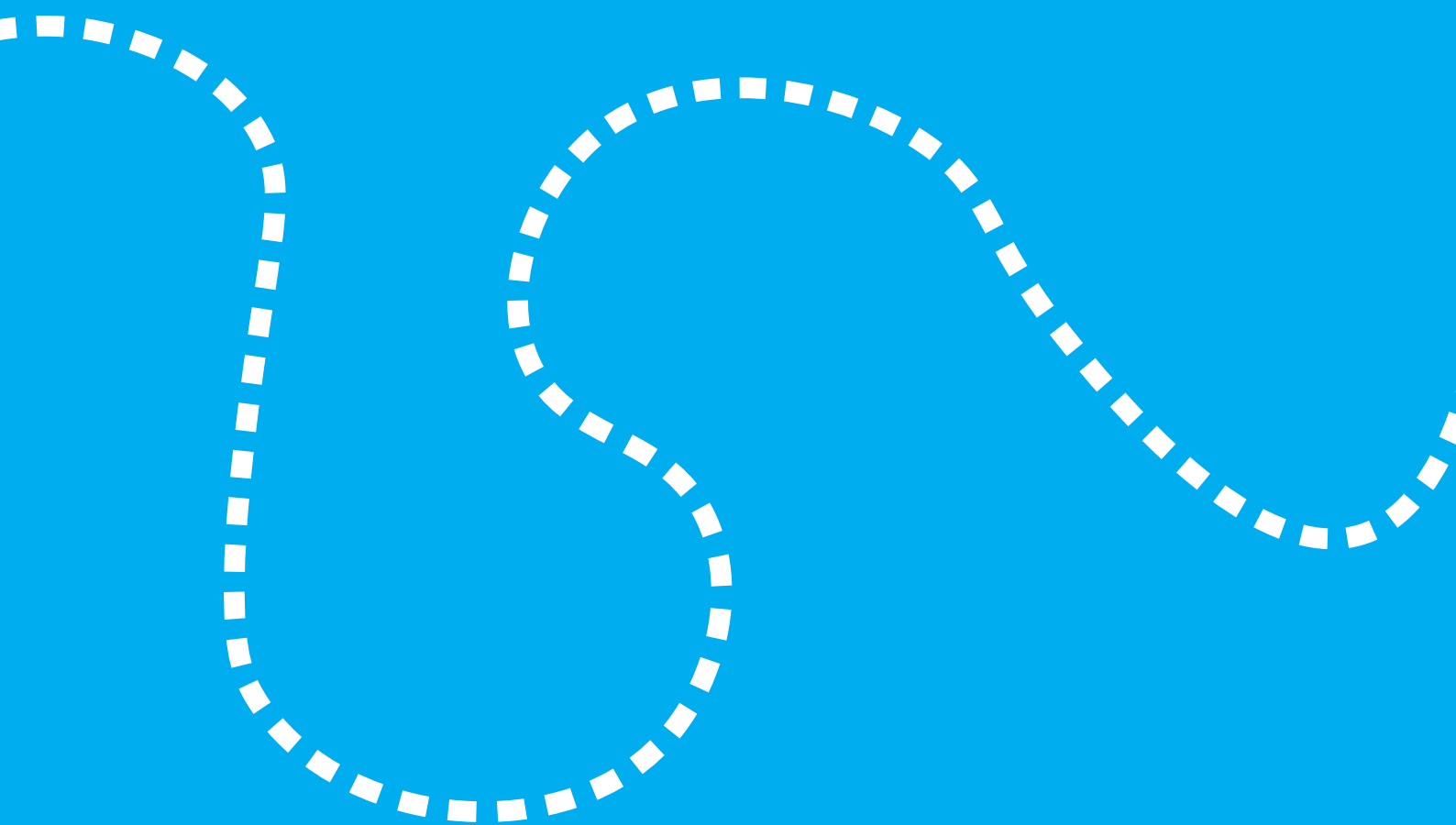


CENTRO SERVIZI PER IL VOLONTARIATO ABRUZZO

# CARTA DEI SERVIZI 2025



## **COS'È LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è una guida attraverso la quale il Csv Abruzzo offre informazioni puntuali ed esaustive sui servizi e sulle prestazioni erogate, illustrandone le caratteristiche e le modalità di accesso.

La Carta è uno dei principali strumenti con il quale si attua il principio di pubblicità e trasparenza affermato dal Codice del Terzo settore all'art . 63, comma 3.

## **IL CENTRO SERVIZI PER IL VOLONTARIATO**

Il Centro Servizi per il Volontariato Abruzzo (Csv Abruzzo) è un Ente del terzo settore che ha assunto la forma dell'associazione riconosciuta con una operatività circoscritta al territorio della regione Abruzzo. Nato dalla fusione dei quattro Csv provinciali esistenti, con una base associativa di 114 associazioni, si configura come un'associazione di Enti del terzo settore.

Il Csv Abruzzo ha il compito di organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo per promuovere, valorizzare e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli Enti del terzo settore, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, e con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato (art.63 D.Lgs.117/17).

In una logica di prossimità e sussidiarietà e per offrire risposte efficaci e tempestive ai bisogni del mondo del volontariato oltre alle sedi di delegazione a L'Aquila, Chieti, Pescara e Teramo il Csv conserva articolazioni territoriali in tutta la regione con sportelli nelle città di Avezzano, Castel di Sangro, Sulmona, Lanciano e Popoli.

## **DESTINATARI**

Il Csv Abruzzo eroga i propri servizi agli Enti del terzo settore che abbiano volontari e sede legale/operativa in Abruzzo.

Più precisamente:

- Organizzazioni di volontariato
- Altri Enti del terzo settore
- Chi intende svolgere attività di volontariato o sia intenzionato a costituire un Ente del terzo settore
- Studenti
- Mondo della scuola e universistario
- Cittadini
- Enti di natura pubblica e privata interessati a promuovere il volontariato e dare visibilità ai suoi valori

## **PRINCIPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

Nella realizzazione di attività e nell'erogazione di servizi, il Csv Abruzzo si conforma ai principi indicati dal Codice del Terzo settore (art. 63 D.Lgs.117/17).

## **LE MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI**

Tutti i servizi e le attività del Csv Abruzzo sono resi noti al pubblico attraverso la carta dei servizi, il sito web, la newsletter e i canali social.

Per ciascuna attività, si descrive una sintesi delle tipologie di servizi previsti, dei destinatari, delle modalità di erogazione, dei criteri e dei canali di accesso, unitamente agli standard di erogazione.

Gli operatori del Csv Abruzzo sono a disposizione per fornire informazioni e aiutare i cittadini, i volontari e gli Ets ad individuare il servizio o l'attività meglio rispondente alle specifiche esigenze.

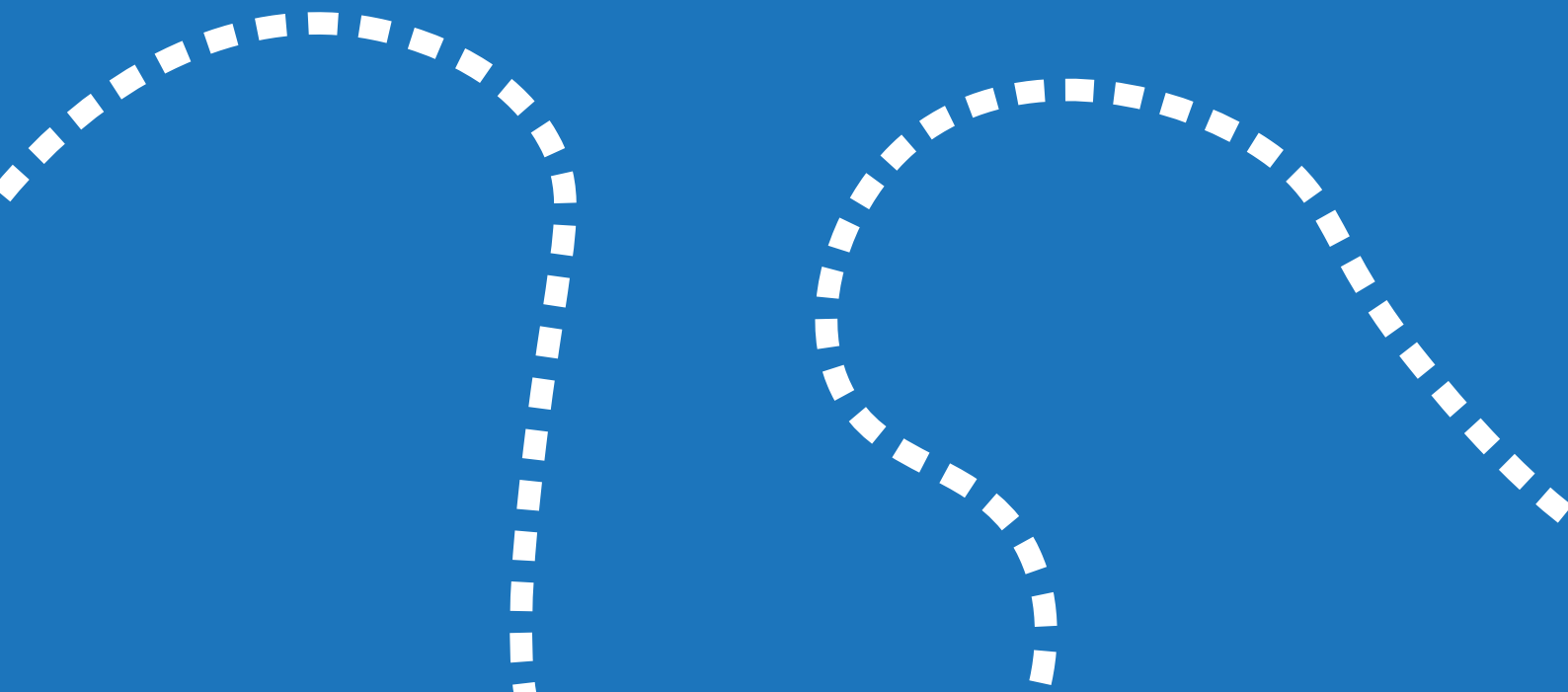
## **COME DIVENTARE SOCIO**

Possono diventare soci del Csv Abruzzo gli Enti del terzo settore che hanno la sede legale nella regione Abruzzo, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 4 dello Statuto. La domanda di ammissione a socio è scaricabile dal sito [www.csvabruzzo.it](http://www.csvabruzzo.it) nella sezione "Chi Siamo".

# 1

## **PROMOZIONE, ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE TERRITORIALE**

Attività e servizi 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 del terzo settore con i cittadini e con gli enti di natura pubblica e privata interessati a promuovere il volontariato.



## ATTIVITÀ 1.1

# ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO

### ORIENTAMENTO PER ASPIRANTI VOLONTARI

Il Csv offre un servizio di orientamento e accompagnamento rivolto a cittadini e aspiranti volontari di qualsiasi età che vogliono intraprendere percorsi di volontariato e di cittadinanza attiva presso un Ente del terzo settore.

Il Centro fornisce informazioni utili per individuare gli ambiti – in Italia e all'estero – in cui è possibile svolgere attività volontaria, nella forma individuale e di gruppo, in base agli obiettivi, attitudini e aspirazioni individuati dai richiedenti, compatibilmente con le possibilità offerte dagli Ets del territorio.

Obiettivi:

- diffondere la cultura della solidarietà e i valori del volontariato e della cittadinanza attiva, in particolare tra i giovani e gli studenti.
- orientare gli aspiranti volontari verso gli Ets più coerenti con le proprie attitudini e motivazioni.
- dare visibilità ai valori del volontariato e all'impatto sociale dell'azione volontaria nella comunità locale.

#### **Destinatari**

Cittadini che intendono svolgere attività di volontariato in un Ets che abbia sede legale o operativa nella regione Abruzzo o esperienze di volontariato europeo.

#### **Modalità di erogazione del servizio**

I cittadini possono rivolgersi direttamente agli sportelli territoriali del Csv Abruzzo in modo da fissare un colloquio conoscitivo, durante il quale ricevono tutte le informazioni richieste e le necessarie indicazioni per orientarsi nella scelta dell'Ets dove prestare la propria attività di volontariato in base alla disponibilità dell'Ente stesso, con gli operatori che fungono da facilitatori e da mediatori.

#### **Criteri e canali di accesso**

Si può accedere al servizio contattando, tramite mail o per via telefonica, le sedi territoriali di riferimento.

## **ORIENTAMENTO PER LA COSTITUZIONE DI NUOVE ASSOCIAZIONI**

Il Csv offre un servizio di orientamento e accompagnamento rivolto a gruppi informali di cittadini che intendano costituirsi in associazione o altre tipologie di Ets individuando i percorsi più rispondenti alle richieste in ambito organizzativo, amministrativo-fiscale e legale.

Obiettivi:

- Informare e orientare i cittadini, i volontari e le organizzazioni relativamente agli aspetti organizzativi, amministrativo-fiscali, legali.
- Rafforzare le conoscenze dei volontari utili alla gestione del proprio ente mettendoli in condizione di rispettare gli adempimenti previsti dalle norme vigenti in caso di nuova costituzione e/o di adeguamento.
- Diffondere le informazioni e le conoscenze di base per la gestione degli enti attraverso strumenti e canali più facilmente fruibili per i volontari.

### **Destinatari**

Il servizio è rivolto a tutti i cittadini che intendano costituire un nuovo Ets o avere un primo orientamento su tematiche di base relative agli aspetti organizzativi di Ets già esistenti.

### **Modalità di erogazione del servizio**

Gli operatori del Centro fissano un colloquio conoscitivo con i cittadini e i volontari che intendono avvalersi del servizio, durante il quale ricevono tutte le informazioni richieste ed un primo orientamento mirato coinvolgendo, in caso di successiva necessità, gli operatori dell'area consulenza esperti nelle specifiche tematiche trattate.

### **Criteri e canali di accesso**

Si può accedere al servizio contattando, tramite mail o per via telefonica, le sedi territoriali di riferimento.

## ATTIVITÀ 1.2

### PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO

Il Csv propone iniziative di educazione, sensibilizzazione e formazione per la promozione del volontariato e dell'impegno civico tra gli studenti, i giovani e la cittadinanza attraverso la collaborazione tra scuole, organizzazioni di volontariato e iniziative europee.

#### **Scuola e Volontariato**

Percorsi di promozione del volontariato dedicati agli studenti degli istituti di istruzione di scuola superiore – con riconoscimento di crediti formativi nei percorsi di PCTO – elaborati dal Csv Abruzzo in collaborazione con gli Ets e proposto ai dirigenti scolastici del territorio.

#### **“Pensa Europa” volontariato europeo**

Attività dedicate ad argomenti europei di interesse per il mondo del volontariato e alle opportunità di mobilità transnazionale nel campo dell'educazione non formale, in particolare in settori di interesse per i giovani e per il mondo del volontariato: Corpo Europeo di Solidarietà e Programma Erasmus+.

#### **Eventi, convegni, iniziative pubbliche**

Eventi di inaugurazione e/o conclusivi di percorsi di promozione con cadenza ciclica o annuale; singole iniziative rivolte alla cittadinanza su temi specifici e di attualità; co-promozione di eventi pubblici di sensibilizzazione su temi di interesse per il territorio.

#### **Destinatari**

Studenti, Istituti di Istruzione, Enti del terzo settore, volontari, cittadini.

#### **Modalità di erogazione del servizio**

Percorsi specifici, iniziative pubbliche.

#### **Criteri e canali di accesso**

Convenzioni, protocolli di intesa, manifestazioni di interesse.

## ATTIVITÀ 1.3

# ANIMAZIONE TERRITORIALE

### SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE (SCU)

Il Csv Abruzzo è accreditato nell'Albo Nazionale del Servizio Civile Universale nella Sezione regionale Abruzzo e gestisce 420 sedi afferenti a 226 enti; da luglio 2020 è membro della Consulta Nazionale per il Servizio Civile. Il Csv Abruzzo gestisce i programmi di intervento dall'ideazione alla realizzazione: provvede alla gestione amministrativa, alla selezione dei giovani e alla formazione degli operatori volontari impegnati nel SCU; supporta inoltre gli enti di accoglienza nella gestione dei progetti implementati nel territorio.

#### **Destinatari**

Giovani 18–30 anni aspiranti volontari di Servizio Civile, Enti di accoglienza SCU accreditati con il Csv Abruzzo, Ets ed Enti interessati ad accreditarsi.

#### **Modalità di erogazione del servizio**

Il Csv Abruzzo provvede alla gestione amministrativa, alla selezione dei giovani e alla formazione degli operatori volontari impegnati nel servizio civile; supporta inoltre gli enti di accoglienza nella gestione dei progetti implementati nel territorio.

#### **Criteri e canali di accesso**

Partecipazione ai bandi di selezione. Gli Ets e gli Enti territoriali possono contattare le sedi operative del territorio via email e telefonicamente.

### CREAZIONE E SOSTEGNO ALLO SVILUPPO DI RETI TEMATICHE E TERRITORIALI

Il Csv Abruzzo facilita le collaborazioni tra soggetti diversi mettendo in campo competenze di ascolto, analisi, progettazione sociale, coordinamento.

#### **Tavoli tematici**

Il Centro organizza spazi di confronto intesi come strumenti utili alla programmazione partecipata continua, in cui i partecipanti condividono gli interventi e le attività previsti sul tema, raccolgono contributi di conoscenza e animano il confronto con il territorio collaborando per raggiungere obiettivi comuni.

## **Rete per l'inclusione sociale delle persone con fragilità sottoposte ad esecuzione penale**

Istituito in relazione al Protocollo di Intesa sottoscritto tra l'Ufficio Interdistrettuale Esecuzione Penale Esterna, il Centro di Giustizia Minorile e i Centri di Servizio per il Volontariato di Abruzzo, Lazio e Molise, il principale scopo di questa rete è favorire il reinserimento sociale delle persone che si trovano in esecuzione penale, prevenendo il rischio di esclusione sociale e recidiva.

## **Supporto alle iniziative promozionali delle associazioni**

Il Csv promuove e realizza iniziative e manifestazioni prevedendo un coinvolgimento attivo delle associazioni che assumono parte consistente del protagonismo e della visibilità resa possibile dall'evento.

## **Agire in Rete (AIR)**

Il Csv Abruzzo raccoglie proposte progettuali da reti composte da minimo tre associazioni per realizzare, in qualità di capofila, progetti in rete anche in collaborazione con altre agenzie educative, con organismi pubblici ed enti profit. Il partner mandatario deve avere la qualifica di Ets.

L'obiettivo è l'attivazione di iniziative sul territorio regionale sui temi della cittadinanza attiva, dell'impegno sociale e della partecipazione democratica che mirano a coinvolgere volontariato, società civile, agenzie educative, istituti scolastici e gruppi informali in armonia con gli obiettivi generali dell'Agenda 2030.

### **Destinatari**

Enti del terzo settore, associazioni.

### **Modalità di erogazione del servizio**

Il Csv mette in campo competenze di ascolto, analisi, progettazione sociale, logistica e coordinamento.

### **Criteri e canali di accesso**

Tavoli tematici: su invito del Csv Abruzzo

AIR: manifestazione di interesse a partecipare

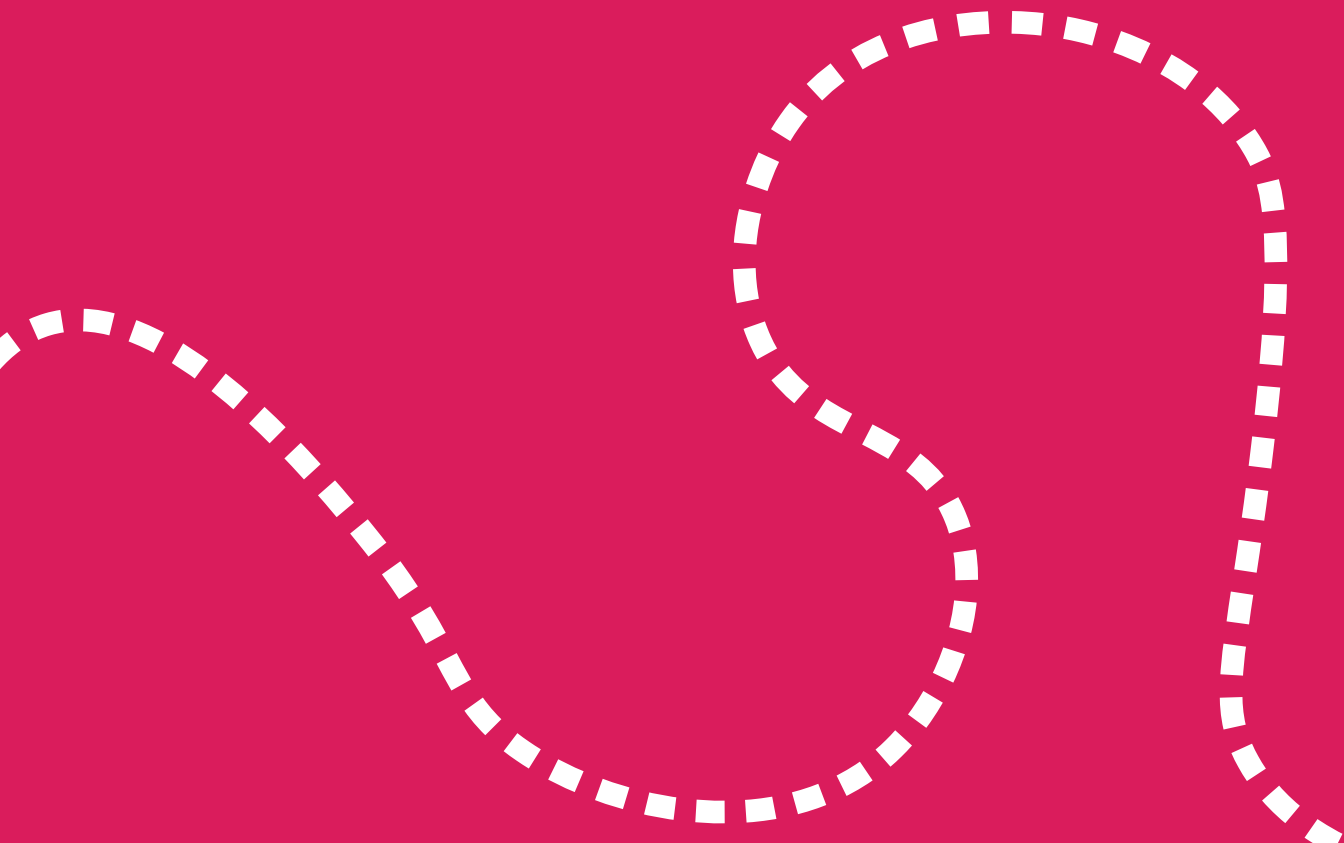
Supporto alle iniziative promozionali e Rete per l'Inclusione Sociale: tramite appuntamento.

# 2

## FORMAZIONE

Il Csv Abruzzo pianifica costantemente percorsi formativi rivolti ai volontari presenti negli Ets e più in generale nelle associazioni.

L'offerta formativa è finalizzata a qualificare i volontari favorendo lo sviluppo e l'acquisizione di competenze trasversali, progettuali e organizzative.



L'offerta formativa attualmente erogata si articola principalmente nei seguenti percorsi:

- Formazione laboratoriale: Fare Quotidiano (in presenza)
- Formazione introduttiva: Focus Formazione (online)
- Formazione specialistica: Scuola di Progettazione (modalità mista)

## **FARE QUOTIDIANO**

Il modello didattico proposto è quello del *learning by doing* (imparare facendo). Ogni sessione viene svolta, in presenza, nelle sedi delle città capoluogo e nelle città al centro di aree omogenee della regione, nell'ottica di raggiungere la massima prossimità territoriale.

## **FOCUS FORMAZIONE**

Incontri tematici di interesse e di attualità per la gestione della vita associativa degli Ets, realizzati in modalità online ed aperti a tutti.

## **SCUOLA DI PROGETTAZIONE**

Luogo di sviluppo di competenze e relazioni per gli operatori delle associazioni coinvolte nella gestione di progetti sociali. Il modello didattico è fortemente partecipativo, finalizzato ad acquisire e condividere un metodo di lavoro da spendere immediatamente nel contesto delle attività della propria organizzazione.

La modalità è online con project day finale in presenza.

L'offerta formativa è consultabile sul sito [www.csvabruzzo.it](http://www.csvabruzzo.it) nell'area dedicata, in cui è possibile consultare il calendario annuale in corso e scaricare il relativo materiale didattico (slide, video ecc...)

### **Destinatari**

Volontari e aspiranti volontari degli Ets e di altre tipologie associative.

### **Modalità di erogazione del servizio**

In presenza, online, modalità mista (a seconda per percorso formativo).

### **Criteri e canali di accesso**

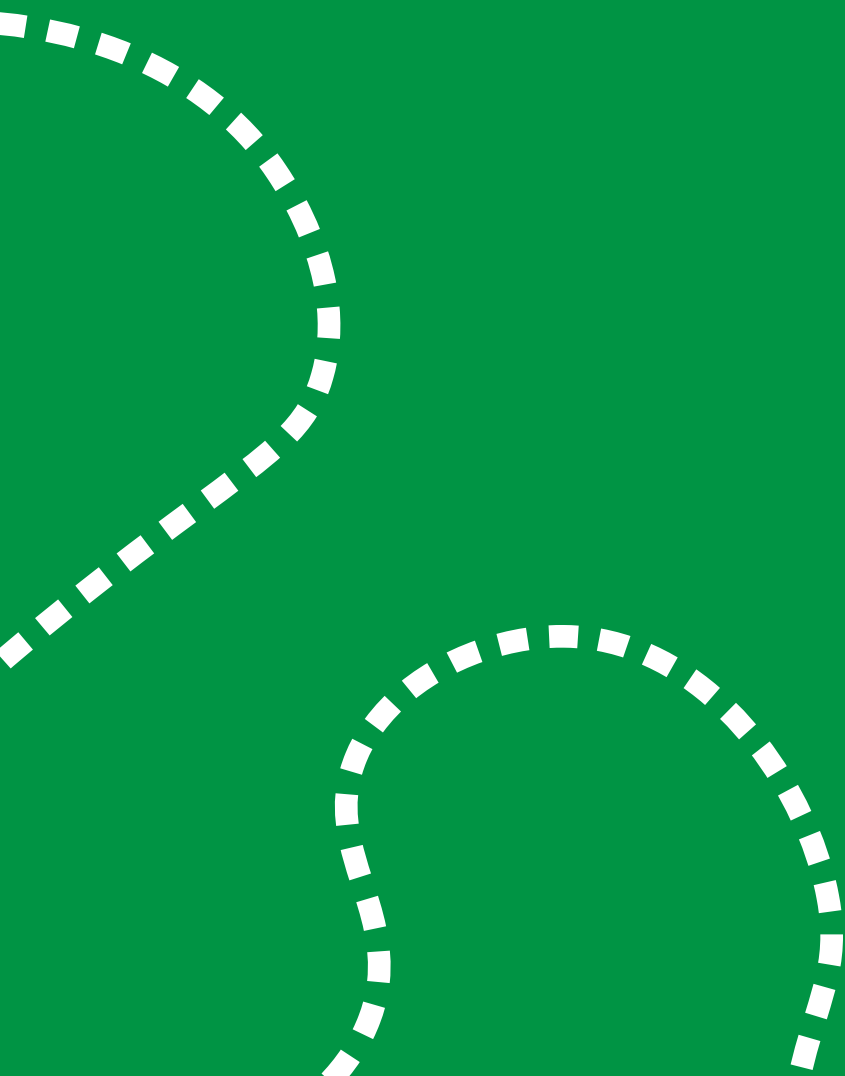
Si può accedere ai percorsi formativi iscrivendosi online. I webinar tematici di "Focus Formazione" sono fruibili liberamente.

# 3

## **CONSULENZA, ASSISTENZA E ACCOMPAGNAMENTO**

L'attività di consulenza ed assistenza offerta dal Csv Abruzzo consente alle associazioni di disporre di una serie di servizi che riguardano differenti momenti della vita associativa, a partire dalla costituzione fino agli adempimenti amministrativi più complessi.

La consulenza, inoltre, rappresenta un supporto di primaria importanza per quanti si avvicinano al mondo del volontariato.



I percorsi di consulenza e accompagnamento potranno avere ad oggetto i seguenti ambiti di intervento:

- Giuridico
- Fiscale
- Assicurativo
- Amministrativo e contabile
- Lavorativo
- Progettuale
- Organizzativo
- Servizio Civile: redazione di progetti
- Fund raising
- Europa
- Rendicontazione economico sociale
- Supporto valutazione preliminare dei bandi

**Destinatari**

Volontari degli Enti del terzo settore e di altre tipologie associative.

**Modalità di erogazione del servizio**

In presenza nelle sedi del Csv presenti sul territorio regionale, online (su piattaforme di comunicazione e videoconferenza cloud), telefonicamente.

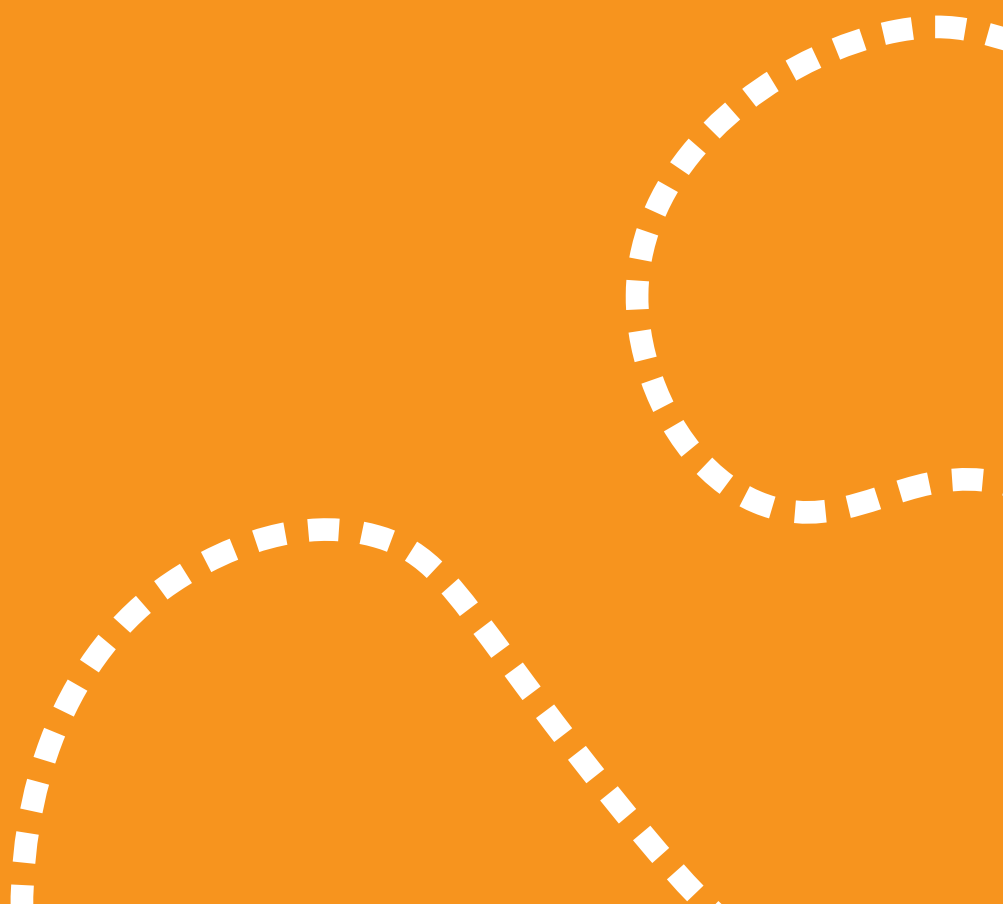
**Criteri e canali di accesso**

Le richieste possono essere presentate presso le sedi operative nel territorio – con o senza appuntamento – via email e telefonicamente.

# 4

## INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Servizi finalizzati a incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato, a supportare la promozione delle iniziative delle associazioni, a sostenere il lavoro di rete degli Enti del terzo settore anche con altri soggetti della comunità locale, ad accreditare il volontariato come interlocutore autorevole e competente.



## ATTIVITÀ 4.1

### SERVIZI DI COMUNICAZIONE E GRAFICA

Questi servizi hanno l'obiettivo di diffondere la cultura del volontariato, sensibilizzare la popolazione alle tematiche di interesse delle associazioni, garantire un'informazione efficace, puntuale e aggiornata sul mondo del volontariato, dell'associazionismo e di tutti gli aspetti relativi alle tematiche sociali del territorio.

#### Servizi di grafica

- Sostegno all'elaborazione grafica del materiale di comunicazione e promozionale delle associazioni;
- Realizzazione di siti e grafiche web per le associazioni;
- Copywriting (supporto alla realizzazione di comunicati stampa, testi descrittivi per materiale informativo, post per social media).

#### Servizi di informazione

- Newsletter, con le principali notizie pubblicate all'interno delle diverse sezioni del sito del Csv Abruzzo, organizzata in diverse categorie (Notizie dal Csv, Notizie dalle associazioni, Le ultime da Vdossier, L'agenda del Csv, Bandi);
- Rassegna stampa, con le più importanti notizie di attualità sul mondo del sociale, del volontariato, della cittadinanza attiva e dell'associazionismo pubblicate sulle testate online;
- Bacheca associazioni, con le notizie e i comunicati stampa relativi alle iniziative e alle attività delle associazioni del territorio pubblicati in apposite sezioni del sito del Csv Abruzzo;
- Info bandi, sezione del sito con i bandi più rilevanti d'interesse per gli Ets del territorio
- Profili e pagine social, con alcune funzionalità riservate alla diffusione di iniziative e attività delle associazioni del territorio

## ATTIVITÀ 4.2

### COMUNICAZIONE IN RETE

#### Vdossier

Il Csv Abruzzo aderisce al progetto editoriale Vdossier, strumento per la diffusione e l'approfondimento delle tematiche che attraversano il volontariato e di cui il volontariato si occupa, con una visione nazionale che permette lo scambio di idee e riflessioni utili a tutto il Terzo settore e all'allestimento di contesti culturali favorevoli allo sviluppo dell'agire volontario.

### **Servizi multimediali**

Attraverso la loro pubblicazione sui propri profili social (in particolare il canale YouTube), il Csv Abruzzo diffonde prodotti audiovisivi originali per le attività delle associazioni, garantendone una visibilità verso un pubblico ampio e variegato.

### **Volontariato in Radio**

Il Csv collabora con alcune web radio del territorio, nate su iniziativa di associazioni e altri attori del territorio, per dare voce alle notizie e alle storie del mondo del volontariato. Contribuisce alla realizzazione di laboratori audio di comunicazione sociale rivolti ai giovani e alla realizzazione di rubriche tematiche su argomenti specifici.

#### **Destinatari**

Enti del terzo settore, reti associative, volontari, enti pubblici, enti profit, cittadini.

#### **Modalità di erogazione del servizio**

Le attività vengono svolte all'interno delle sedi del Csv Abruzzo e beneficiano della flessibilità di spazi virtuali e online per ottenere una diffusione più capillare e funzionale alle richieste.

#### **Criteri e canali di accesso**

Gli utenti possono accedere ai servizi presso le sedi del Csv Abruzzo, telefonicamente e tramite posta elettronica. L'invio del materiale testuale e illustrativo viene effettuato tramite posta elettronica.

Le news e i servizi video di Vdossier sono diffusi e liberamente visualizzabili, oltre che attraverso il sito [www.vdossier.it](http://www.vdossier.it), sulle piattaforme social del Csv Abruzzo.

Tutti i contenuti multimediali sono pubblicati sul sito e sui profili social, in particolare sul canale YouTube, e liberamente accessibili.

# 6

## **SUPPORTO TECNICO LOGISTICO**

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



Il Csv Abruzzo mette a disposizione di tutti gli Enti del terzo settore, dei cittadini e degli aspiranti volontari spazi, strumenti ed attrezzature per sostenere e rafforzare le attività istituzionali degli Enti e promuovere l'operatività dei volontari.

Gli operatori del Csv, in tutte le sedi territoriali, provvedono a fornire in prestito le attrezzature presenti, a concedere l'utilizzo di spazi per incontri e riunioni e ad assicurare l'uso di strumenti informatici ed un servizio di fotocopie a titolo gratuito.

**Destinatari**

Enti del terzo settore, reti associative, volontari, cittadini.

**Modalità di erogazione del servizio**

Le richieste di utilizzo spazi e di prestito attrezzature vanno effettuate almeno una settimana prima della data dell'evento, in base alla disponibilità; le attrezzature vanno restituite in perfetto stato entro massimo 3 giorni.

**Criteri e canali di accesso**

È possibile accedere al servizio compilando l'apposita modulistica "Richiesta servizi logistici" scaricabile dal sito [www.csvabruzzo.it](http://www.csvabruzzo.it) ed inviandola agli specifici indirizzi mail delle segreterie delle sedi territoriali o consegnandola in formato cartaceo presso la sede prescelta.

# CANALI DI ACCESSO

## SITO WEB

[www.csvabruzzo.it](http://www.csvabruzzo.it)

## SOCIAL



## CONTATTI

### **Csv Abruzzo**

Segreteria generale

Tel 3500135984

e-mail: [segreteria@csvabruzzo.it](mailto:segreteria@csvabruzzo.it)

pec: [csvabruzzo@csvabruzzopec.it](mailto:csvabruzzo@csvabruzzopec.it)

Presidente

e-mail: [presidente@csvabruzzo.it](mailto:presidente@csvabruzzo.it)

### **Delegazione Territoriale di L'Aquila**

Via del Gatto, 6- 67100 L'Aquila

Tel. 0862.318637

e-mail: [segreteriaaquila@csvabruzzo.it](mailto:segreteriaaquila@csvabruzzo.it)

### **Delegazione Territoriale di Chieti**

Via dei Frentani, 81 - 66100 Chieti

Tel. 0871.330473

e-mail: [segreteriachieti@csvabruzzo.it](mailto:segreteriachieti@csvabruzzo.it)

### **Delegazione Territoriale di Pescara**

Via Alento, 94/3 - 65129 Pescara

Tel. 085.2924249

e-mail: [segreteriapescara@csvabruzzo.it](mailto:segreteriapescara@csvabruzzo.it)

### **Delegazione Territoriale di Teramo**

Via Antonio De Benedictis,1 c/o Parco della Scienza - 64100 Teramo

Tel. 0861.558677

e-mail: [segreteriateramo@csvabruzzo.it](mailto:segreteriateramo@csvabruzzo.it)

Ultima revisione: 30 ottobre 2025