

Carta dei servizi

CTV 2021

Indice

La Carta dei Servizi	pag. 3
Chi siamo	pag. 3
Chi sono i Centri di Servizio per il Volontariato	pag. 4
Sezione 1 - L'attività di Centro Servizio per il Volontariato	pag. 5
I principi di erogazione dei servizi	pag. 5
Destinatari	pag. 7
Servizi e attività	pag. 8
Procedura di accreditamento	pag. 10
Riepilogo servizi	pag. 11
Accesso ai servizi	pag. 12
Attività su richiesta degli ETS accreditati	pag. 13
Area 1 - Servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale	pag. 14
Area 2 - Servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento	pag. 15
Area 3 - Servizi di formazione	pag. 16
Area 4 - Servizi di informazione e comunicazione	pag. 17
Area 6 - Servizi di supporto tecnico-logistico	pag. 18
Attività ad iniziativa del CSV	pag. 20
Area 1 - Servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale	pag. 21
Area 2 - Servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento	pag. 25
Area 3 - Servizi di formazione	pag. 26
Area 4 - Servizi di informazione e comunicazione	pag. 27
Area 5 - Servizi di ricerca e documentazione	pag. 28

Sezione 2 - I progetti e le attività di CTV	pag. 30
Rilevazione e controllo della qualità	pag. 33
Sezione 3 - CTV per te	pag. 34
Sedi, orari e contatti	pag. 34
Gli operatori di CTV	pag. 35

La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi presenta i servizi e le attività che CTV - Centro Territoriale per il Volontariato delle province di Biella e Vercelli realizza nel 2021.

È uno dei principali strumenti con il quale si attua il principio di pubblicità e trasparenza affermato dal Codice del Terzo settore. Con questo documento CTV 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.

Ha lo scopo di informare il lettore sui servizi offerti illustrandone le modalità di accesso e sulle attività di CTV. Contiene le informazioni sostanziali, mentre ulteriori dettagli possono essere reperiti sul sito web www.centroterritorialevolontariato.org o contattando le sedi ai recapiti riportati al termine della Carta Servizi.

Chi Siamo

Nato nel 1996, come Associazione dei Centri di Servizio per il Volontariato, CTV - Centro Territoriale per il Volontariato assume la strutturazione attuale il 1 gennaio 2015 e da allora opera sul territorio di Biella e Vercelli, svolgendo prevalentemente l'attività di Centro di Servizio per il Volontariato.

Il 21 novembre 2020 l'Assemblea straordinaria di CTV approva il nuovo statuto, redatto ai sensi del Codice del Terzo Settore. Il testo del nuovo statuto entrerà in vigore nel corso del 2021.

Per ulteriori informazioni circa la storia di A.CSV e di CTV è possibile consultare il [bilancio sociale 2019](#). CTV è socio di CSVnet e di CSVPiemontenet.

VISION E MISSION

Diamo forma alle migliori qualità e intenzioni umane, perché la volontà che nasce come ispirazione diventi atto e la pratica si consolidi in quotidianità e si diffonda nella comunità.

Nella consapevolezza che la solidarietà sia un valore da coltivare e condividere, crediamo che il volontariato ne rappresenti la piena espressione come promotore di cittadinanza attiva e coesione sociale.

Grazie all'impegno volontario degli amministratori e alla professionalità dello staff, attraverso la prossimità e il radicamento sul territorio, per una comunità più solidale e inclusiva, CTV:

- si prende cura dei volontari e della società civile
- è spazio di incontro per idee e buone pratiche
- è spinta e volano per la crescita della solidarietà
- è luogo di intreccio e di relazione
- è punto di accesso al volontariato
- è al servizio del Terzo settore

Questo è il significato della nostra presenza sul territorio - aperta, consapevole e responsabile - nel rispetto dei valori di equità, indipendenza e partecipazione.

LA NOSTRA CARTA DI IDENTITÀ

Denominazione: **Centro Territoriale per il Volontariato**

Codice fiscale: **90037610020**

Partita IVA: **02509340028**

Forma giuridica: **Associazione riconosciuta**

Aree territoriali di operatività: **province di Biella e Vercelli**

Sede legale/sede operativa Biella: **Via Orfanotrofia 16, 13900 Biella**

Sede operativa Vercelli: **Corso Libertà 72, 13100 Vercelli**

Sportello di Santhià: **% Centro Culturale Jacopo Durandi, Via Edmondo De Amicis 5, Santhià**

Sportello di Varallo: **Via Mario Tancredi Rossi 1, Varallo**

Qualificazione ai sensi del CTS: **sarà richiesta l'iscrizione al RUNTS nella sezione "altri enti del Terzo settore"**

Dettagli dell'accreditamento come CSV: **in corso**

Chi sono i Centri di Servizio per il Volontariato

Il Codice del Terzo Settore (D.lgs. 117/2017) affida ai Centri di Servizio per il Volontariato (CSV) il ruolo di organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo al fine di promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti del terzo settore con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato (art. 63), e ne assicura il finanziamento stabile attraverso il FUN – Fondo unico nazionale, un fondo 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 CTS e degli indirizzi generali strategici fissati dall'ONC.

Le attività realizzate da CTV come Centro di Servizio per il Volontariato tramite l'utilizzo di risorse del FUN sono riportate nella seguente **sezione 1: "L'attività di centro di servizio per il volontariato"**.

Inoltre CTV gestisce attività e progetti diversi dall'esercizio della funzione di CSV tramite l'utilizzo di fondi e finanziamenti specifici diversi dal FUN; tali attività sono riportate nella **sezione 2: "I progetti e le attività di CTV"**.

CTV si impegna inoltre a collaborare al raggiungimento collettivo degli obiettivi di sviluppo sostenibile fissati dall'Agenda ONU 2030. Ulteriori informazioni in merito all'impegno di CTV in tal senso sono reperibili sul sito www.centroterritorialevolontariato.org.

SEZIONE 1

L'attività di Centro Servizio per il Volontariato

I PRINCIPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Nella realizzazione di attività e servizi, CTV si conforma ai principi indicati dal Codice del Terzo Settore (art. 63) e in particolare declina ogni principio come indicato nei paragrafi seguenti:

a) principio di qualità

I servizi sono erogati in modo da assicurare la migliore qualità possibile, secondo le risorse a disposizione per l'esercizio 2021. La qualità sarà rilevata attraverso il coinvolgimento degli utenti, associati e non, con l'adozione di questionari e la realizzazione di focus group ed interviste; gli esiti della valutazione saranno pubblicati sul sito web di CTV e all'interno del bilancio sociale; inoltre costituiranno elemento essenziale per la programmazione dell'annualità successiva.

Nel corso del 2021 CTV metterà in campo azioni aventi come obiettivo la rilevazione dei bisogni degli ETS del territorio, a partire dall'esperienza sviluppata nel 2019 e 2020 all'interno del percorso realizzato in collaborazione con l'Università del Piemonte Orientale, le cui risultanze preliminari sono già state utilizzate per la redazione della programmazione 2020, sono punto centrale della programmazione 2021 e costituiranno punto essenziale di partenza per la redazione della programmazione dei prossimi anni.

CTV si dota annualmente di un piano di formazione e aggiornamento del proprio personale, così da garantire la massima competenza e qualità possibile nell'erogazione dei servizi.

Infine, CTV prevede di avviare nel corso del 2021 il percorso che condurrà alla realizzazione della Valutazione d'Impatto. Sarà innanzitutto realizzato un percorso rivolto a parte dello staff di CTV, volto ad acquisire internamente le competenze necessarie per la gestione della successiva Valutazione d'Impatto e verrà avviata la VIS su alcune attività a titolo sperimentale.

b) principio di economicità

CTV organizza e gestisce la propria attività e i propri servizi al minor costo possibile in relazione al principio di qualità. Le procedure per gli acquisti di beni e servizi sono definite nel Regolamento Economico, pubblicato sul sito web di CTV, e prevedono procedure comparative delle offerte e procedure di selezione dei fornitori diversificate in ragione dell'importo della spesa programmata. A parità di fornitura viene comunque privilegiato il fornitore più economico.

Nel corso del 2021 è prevista la revisione del Regolamento Economico, a cura dell'Organo di Controllo e del Consiglio Direttivo di CTV, con il supporto dello staff, al fine di aggiornare le procedure ove questo fosse ritenuto necessario.

c) principio di territorialità e di prossimità

CTV ha uffici su tutto il proprio territorio di competenza e si dota di sistemi per ridurre le distanze con l'utenza, anche grazie all'ICT.

CTV ha 2 sedi site nei due capoluoghi delle province di riferimento (Biella e Vercelli) e 2 sportelli (Santhià e Varallo). Indirizzi e orari degli uffici sono reperibili sul sito web.

Le sedi sono dotate di postazioni per web conference e gli operatori sono raggiungibili anche telefonicamente e via mail. Periodicamente gli operatori sono presenti presso gli sportelli, nell'ottica della maggiore prossimità.

I servizi sono erogati in prevalenza a favore di volontari degli ETS e dei cittadini che vivono e operano nel territorio di competenza. Per tutti i servizi che non richiedono necessariamente l'erogazione in presenza fisica, è prevista ed incentivata la possibilità di accesso da remoto, in via telefonica o telematica attraverso piattaforme di web conference quali Skype, Google Meet, Zoom, Whatsapp, ecc.

d) principio di universalità

CTV persegue il principio di universalità, non discriminazione e pari opportunità di accesso, agendo per raggiungere il maggior numero possibile di beneficiari, compatibilmente con le risorse disponibili e ai principi di erogazione dei servizi.

La declinazione delle tipologie di destinatari e del processo di accreditamento sono oggetto di approfondimento negli specifici paragrafi di questo documento.

e) principio di integrazione

CTV coopera con vari enti ed attori del territorio di riferimento e con gli altri CSV della regione, con altri CSV in Italia ed è socio di CSVnet.

Tra i CSV aderenti a CSVnet delle regioni Piemonte e Valle d'Aosta sono attive collaborazioni operative e progettuali. Anche la declinazione della presente programmazione nasce da un lavoro comune realizzato nei mesi di novembre e dicembre 2020 che, partendo dall'analisi e dalla comparazione di strumenti tecnici, metodologie e regolamentazioni operative, ha portato all'individuazione di comuni elementi volti alla declinazione delle linee guida ONC/OTC per il 2021.

CTV aderisce alla proposta di adozione di strumenti di gestione digitale avanzata da CSVnet tramite l'attività 5.3 relativa al "Gestionale CSV".

CTV concorre ad attuare il principio di integrazione attraverso la sperimentazione di una proposta innovativa (gluo.org), che consente di integrare le risorse formative dei Centri aderenti e di ottimizzarne l'impiego al fine di moltiplicare i servizi offerti; gluo.org applica il paradigma e i meccanismi della sharing economy (ovvero della condivisione delle risorse) al sistema dei Centri e potrà applicarlo anche alla community rappresentata dal Terzo Settore, sul territorio. Ad oggi hanno scambiato servizi attraverso gluo.org i seguenti Centri: CSV Terre Estensi, CSV Trentino, CELIVO Genova, CeSVoP Palermo, CSV FVG, CSV Bergamo, CSV Milano, CSV Monza Lecco Sondrio e CSVnet

Lombardia; nel corso del 2021 gluo.org sarà proposto come azione di sistema aperta e fruibile da parte di tutti i CSV di Italia.

f) principio di pubblicità e trasparenza

CTV rende noti i propri servizi alla platea dei suoi destinatari attraverso la carta dei servizi, il sito web <http://www.centroterritorialevolontariato.org>, i canali social, materiale informativo dedicato, la newsletter, momenti di presentazione all'utenza, il bilancio sociale pubblicato sul sito.

CTV, socio di CSVnet, intende prendere parte a tutti i percorsi attivati ora e in futuro che porteranno ad una risposta di sistema relativamente a strumenti di verifica della qualità dei servizi erogati dai CSV.

DESTINATARI

L'elenco complessivo dei soggetti destinatari dei servizi e delle attività di CTV è il seguente:

- le **Organizzazioni di Volontariato** iscritte negli appositi registri regionali (ODV) in attesa dell'entrata in vigore del Registro Unico Nazionale del Terzo settore (RUNTS);
- gli altri **Enti del Terzo Settore** ai sensi del Codice del Terzo Settore che operano attraverso volontari iscritti negli appositi registri;
- i **volontari**, operanti sul territorio delle province di Biella e Vercelli, anche singoli o uniti in gruppi informali;
- gli **aspiranti volontari** operanti sul territorio delle province di Biella e Vercelli;
- i **cittadini** delle province di Biella e Vercelli.

Ogni specifico servizio o attività può essere indirizzato a specifiche categorie di destinatari.

Il CSV, nella progettazione ed erogazione dei servizi si può avvalere della collaborazione di: enti pubblici, scuole, università, enti ed istituti di ricerca, soggetti profit, enti erogativi e i professionisti, nonché le loro reti di rappresentanza, i propri soci, altri ETS, che possono entrare in partenariato con il CSV sull'organizzazione di eventi, per iniziative specifiche, per il lavoro di rete a favore del territorio o per la partecipazione e il finanziamento di progetti specifici.

SERVIZI E ATTIVITÀ

Sulla base di quanto previsto dall'art. 63 del D.Lgs 117/2017, CTV declina la propria programmazione previsionale secondo le seguenti 6 aree di attività:

Area 1 - Servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale: attività per la crescita della cultura della solidarietà ispirate ai valori del volontariato, alla gratuità, al dono di sé e alla reciprocità con lo scopo di promuovere e valorizzare persone che gratuitamente dedicano tempo, risorse e talento per la costruzione del bene comune.

In quest'area rientrano attività di orientamento al volontariato, promozione della cultura della solidarietà tra i giovani, sostegno a tavoli e reti, organizzazione, partecipazione e supporto a iniziative di promozione, quali ad esempio mostre, feste di piazza e convegni.

Area 2 - Servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento in tutti gli ambiti di interesse per il volontariato e il mondo del Terzo settore, volti ad affiancare e supportare i volontari e gli ETS nella gestione ordinaria delle loro attività e soprattutto in questa fase di sostanziali cambiamenti legati alla Riforma del Terzo settore.

Area 3 - Servizi di formazione, che prevedono l'organizzazione ed il supporto ad iniziative formative volte a qualificare i volontari o coloro che aspirino ad esserlo.

Area 4 - Servizi di informazione e comunicazione a favore dei volontari, degli ETS e dei cittadini attraverso il sito web, la newsletter settimanale e i canali social di CTV; supporto alle attività di comunicazione degli ETS, per incrementare la visibilità, la messa in rete di esperienze, la creazione di partnership.

Area 5 - Servizi di ricerca e documentazione, che prevedono la gestione e la messa a disposizione di una biblioteca e di una emeroteca di settore; collaborazione con altri soggetti per la realizzazione e la gestione di banche dati consultabili online e relative alle realtà di volontariato presenti sul territorio.

Area 6 - Servizi di supporto tecnico-logistico, quali la messa a disposizione temporanea di spazi, attrezzature, mezzi di trasporto e la realizzazione di materiale informativo promozionale.

Le attività e i servizi di CTV per il 2020 saranno suddivisi in due categorie:

- 1) **Attività su richiesta degli ETS accreditati:** iniziative e servizi richiesti direttamente dagli ETS accreditati, sulla base delle loro specifiche esigenze e durante tutto il corso del 2020.
- 2) **Attività ad iniziativa di CTV:** attività indirizzate di volta in volta a destinatari diversi e comunicate attraverso il sito web, la newsletter e i canali social di CTV .

Come previsto dal D.Lgs 117/2017, art. 63 c. 1, CTV garantisce un **particolare riguardo nei confronti delle ODV** nell'erogazione dei propri servizi. In particolare CTV attua tale principio esclusivamente nelle attività su richiesta degli ETS accreditati, prevedendo limiti più elevati per le ODV rispetto alle altre tipologie di ETS.

Per motivi debitamente giustificati, il Consiglio Direttivo può concedere una deroga, idoneamente motivata e pubblicizzata, relativamente ai limiti quantitativi degli stessi.

Maggiori informazioni circa i massimali previsti per ogni tipologia di attività sono riscontrabili all'interno dei singoli servizi.

Ognuna delle attività che contemplano l'attivazione di servizi a seguito di richiesta formulata dagli ETS accreditati presenta un proprio massimale di budget a disposizione per la fruizione di servizi erogati da risorse esterne allo staff e alla struttura di CTV.

In caso di **richieste coordinate di servizi** da parte di una rete di soggetti accreditati, per una stessa iniziativa o progetto potranno essere richiesti servizi afferenti ad una o più aree di programmazione per un **budget massimo complessivo pari a 7.000 €**.

CTV si riserva di individuare, a suo insindacabile giudizio, i servizi afferenti alla stessa iniziativa o progetto.

In caso di richiesta di un servizio che preveda l'attivazione di risorse esterne allo staff e alla struttura di CTV, **l'ETS richiedente ha facoltà di suggerire un fornitore**. In questo caso il legale rappresentante dell'ETS richiedente dovrà produrre **apposita autocertificazione** volta ad attestare che il fornitore proposto, o il titolare dell'azienda o simili proposta, non sia iscritto a registro volontari dello stesso ETS richiedente.

La scelta del fornitore spetta in ogni caso a CTV sulla base delle procedure previste dal Regolamento Economico e dai principi di erogazione dei servizi.

La qualifica di ente accreditato è **incompatibile** con quella di fornitore di prestazioni o servizi a pagamento.

PROCEDURA DI ACCREDITAMENTO

Come specificato precedentemente, alcune delle attività di CTV sono classificate come "Attività su richiesta degli ETS accreditati". In questo caso, gli specifici servizi saranno riservati a Enti del Terzo Settore che abbiano volontari e sede legale oppure operativa sulle province di Biella e Vercelli, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, e **con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato**.

La procedura di accreditamento è volta in modo particolare ad "autorizzare" un ETS a richiedere i servizi di CTV riservati agli ETS stessi che operano anche tramite volontari.

Per essere accreditati a CTV occorre presentare la seguente documentazione:

1. **domanda di accreditamento** sottoscritta dal Legale Rappresentante dell'Ente del Terzo Settore;
2. nelle more della costituzione del RUNTS, dichiarazione sottoscritta dal Legale Rappresentante dell'Ente del Terzo Settore, volta ad autocertificare **l'iscrizione dell'Ente stesso ad uno dei seguenti Registri**:
 - registro delle Organizzazioni di Volontariato di cui alla L.R. n. 38/94;
 - registro delle Associazioni di Promozione Sociale;
 - anagrafe delle Onlus tenuto dall'Agenzia delle Entrate;
 - registro delle Imprese Sociali;
 - altro Registro previsto dall'attuale normativa inerente Enti del Terzo Settore.
3. **dichiarazione** sottoscritta dal Legale Rappresentante dell'Ente del Terzo Settore volta ad autocertificare che l'Ente si trova in una delle due condizioni seguenti:
 - a. l'ente ha sede legale ed operatività principale nelle **province di Biella e Vercelli**;
 - b. l'ente ha sede legale al di **fuori delle province di Biella e Vercelli** ma dispone di una sezione locale operativa sul territorio delle due province.
4. **dichiarazione** sottoscritta dal Legale Rappresentante dell'Ente del Terzo Settore, volta ad autocertificare che l'Ente si avvale di **volontari** nello svolgimento della propria attività e che i nominativi di tali volontari sono indicati in apposito registro tenuto dall'Ente stesso e allegato alla domanda di accreditamento al CSV;
5. **atto costitutivo e statuto** dell'Ente del Terzo Settore.

La modulistica e l'elenco della documentazione necessaria per procedere con l'accREDITAMENTO è scaricabile sul sito web di CTV nella sezione

<http://www.centroterritorialevolontariato.org/about/accreditamento-servizi-ctv/>.

In caso di **variazione del legale rappresentante** dell'ETS in seguito all'accREDITAMENTO, l'erogazione dei servizi è sospesa fino alla trasmissione a CTV del certificato di attribuzione del codice fiscale aggiornato.

La qualifica di ente accreditato è **incompatibile** con quella di fornitore di prestazioni o servizi a pagamento.

RIEPILOGO SERVIZI DELL'ATTIVITÀ DI CENTRO DI SERVIZIO PER IL VOLONTARIATO

AREA	SERVIZI	TIPOLOGIA
1 - Promozione, orientamento e animazione territoriale	1.1 - Orientamento al volontariato	Attività ad iniziativa di CTV
	1.2 - Promozione della cultura della solidarietà verso i giovani	Attività ad iniziativa di CTV
	1.3 - Animazione e coordinamento di tavoli e reti	Attività ad iniziativa di CTV
	1.4 - Attività di promozione su iniziativa del CSV (es. feste, convegni, campagne, ...)	Attività ad iniziativa di CTV
	1.5 - Attività di promozione su invito di altri enti (es. feste, convegni, campagne, ...)	Attività ad iniziativa di CTV
	1.6 - Supporto all'organizzazione di attività di promozione degli ETS	Attività su richiesta degli ETS accreditati
2 - Consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento	2.1 - Percorsi di consulenza e accompagnamento proposti dal CSV	Attività ad iniziativa di CTV
	2.2 - Consulenze e percorsi di accompagnamento richiesti da ETS	Attività su richiesta degli ETS accreditati
3 - Formazione	3.1 - Corsi organizzati dal CSV	Attività ad iniziativa di CTV
	3.2 - Supporto a corsi organizzati dagli ETS e partecipazione di volontari a corsi organizzati da altri soggetti	Attività su richiesta degli ETS accreditati
4 - Informazione e comunicazione	4.1 - Strumenti di comunicazione del CSV	Attività ad iniziativa di CTV
	4.2 - Supporto a strumenti di comunicazione degli ETS	Attività su richiesta degli ETS accreditati
5 - Ricerca e documentazione	5.1 - Biblioteca ed emeroteca	Attività ad iniziativa di CTV
	5.2 - Banche dati	Attività ad iniziativa di CTV

	5.3 - Gestionale CSV	Attività ad iniziativa di CTV
6 - Supporto tecnico-logistico	6.1 - Servizi di supporto tecnico-logistico	Attività su richiesta degli ETS accreditati

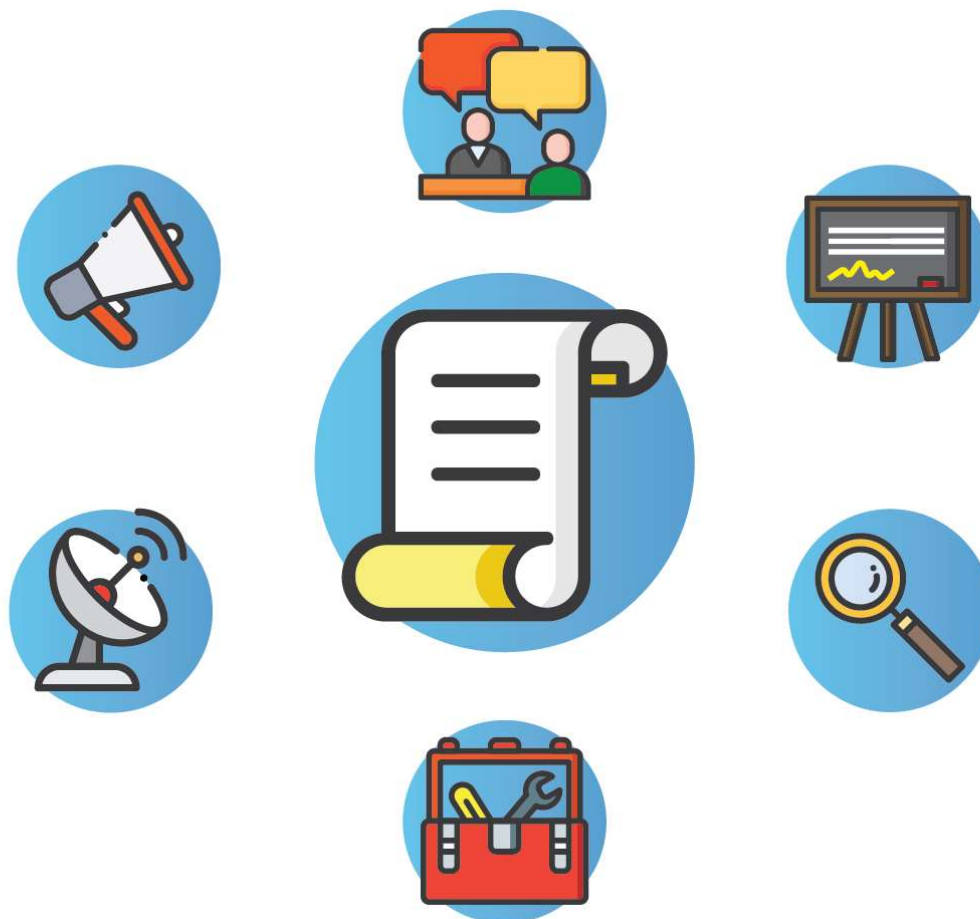
ACCESSO AI SERVIZI

Tutti i servizi e le attività di CTV sono diffusi attraverso la Carta dei Servizi, il sito web, la newsletter e i canali social di CTV. Saranno anche predisposte eventuali schede illustrative su servizi specifici, in distribuzione presso le sedi territoriali.

Specifici canali di accesso sono dettagliati di seguito, per ognuna delle attività previste.

Gli operatori di CTV sono inoltre 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.

L'organigramma completo di CTV e i contatti di ogni operatore sono reperibili al link <https://www.centroterritorialevolontariato.org/staff/> e in fondo alla Carta dei Servizi.



Attività su richiesta degli ETS accreditati

Per informazioni circa le attività su richiesta degli ETS è possibile rivolgersi agli uffici di segreteria di Biella e Vercelli ai contatti riportati nell'ultima pagina.

Le **richieste** di servizi saranno **esaminate entro 7 giorni** dalla presentazione ed evase secondo l'ordine cronologico di ricezione e in base alle disponibilità degli operatori. Tutti i servizi devono essere richiesti a CTV utilizzando l'apposita modulistica **PRIMA dell'avvio** dell'evento, corso, consulenza o manifestazione. L'incarico al fornitore esterno sarà assegnato esclusivamente da parte di CTV e solo a seguito di richiesta scritta dell'ETS. **Non sarà** in nessun caso **possibile** erogare servizi relativi ad eventi, corsi, consulenze o manifestazioni già in corso o conclusi.

Area 1 - Servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale



Supporto all'organizzazione di attività di promozione degli ETS

In caso di organizzazione di iniziative di promozione organizzate dagli ETS (ad esempio mostre, convegni, ...), CTV mette a disposizione risorse umane e strumentali tramite:

- **relatori:** copertura dei costi inerenti la partecipazione di risorse umane in veste di relatori a convegni e simili;
- **animatori:** copertura dei costi inerenti la partecipazione di risorse umane in veste di animatori (come ad esempio musicisti, testimonial, artisti) a iniziative di promozione;
- **noleggjo di mostre;**
- **noleggjo di film e altri prodotti multimediali.**

Destinatari: ETS accreditati.

Modalità di erogazione: Attività su richiesta di ETS accreditati.

In caso di attivazione di professionisti esterni appositamente incaricati o altri fornitori esterni sono previsti i seguenti limiti di budget a disposizione di ciascun ETS richiedente:

- **500,00€ annui per le ODV.**
- **400,00€ annui per gli altri ETS.**

Criteri di accesso: L'attività è fruibile da tutti gli ETS accreditati fino ad esaurimento del budget o raggiungimento dei limiti individuali.

Canali di accesso: Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso sedi territoriali di schede illustrative, modulistica e contatti degli operatori referenti.

Per informazioni rivolgersi agli uffici di segreteria di Biella e Vercelli ai contatti riportati nell'ultima pagina.

Standard di erogazione: Favorire l'organizzazione delle attività con calendarizzazione e orari che facilitino la fruizione da parte dei destinatari. Verifica preliminare delle competenze professionali delle risorse umane per l'erogazione di un servizio "su misura".

Area 2 - Servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento



Consulenza e percorsi di accompagnamento richiesti dagli ETS

Per fornire informazioni e incrementare le competenze dei volontari, CTV mette a disposizione **consulenze e percorsi di tutoraggio** in ambito giuridico, fiscale, assicurativo, del lavoro, progettuale, gestionale, organizzativo, rendicontazione economico-sociale, ricerca fondi, accesso al credito, riconoscimento e valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari.

Le consulenze potranno essere erogate da operatori interni a CTV o da professionisti esterni.

Destinatari: ETS accreditati: per la totalità dei servizi previsti. Gruppi di cittadini interessati alla costituzione di ETS con volontari: solo la consulenza per costituzione di nuovi ETS con volontari.

Modalità di erogazione: Attività su richiesta di ETS accreditati e gruppi di cittadini.

In caso di consulenze con gli operatori interni a CTV non sono previsti limiti di accesso.

In caso di attivazione di professionisti esterni, sono previsti i seguenti limiti di budget a disposizione di ogni ETS accreditato (fino ad esaurimento del budget):

- **600,00 € annui per le ODV**
- **450,00 € annui per gli altri ETS**

Le consulenze per la costituzione di nuovi ETS sono le uniche richiedibili da parte di soggetti diversi da ETS accreditati.

I volontari degli ETS sono invitati a rivolgersi agli operatori di CTV in caso di necessità: gli operatori sapranno valutare l'esigenza degli ETS e proporre la consulenza più adeguata.

Criteri di accesso: L'attività è fruibile da tutti gli ETS accreditati fino ad esaurimento del budget o raggiungimento dei limiti individuali.

Canali di accesso: Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso sedi territoriali di schede illustrative, modulistica e contatti degli operatori referenti. Per informazioni rivolgersi agli uffici di segreteria di Biella e Vercelli ai contatti riportati nell'ultima pagina.

Standard di erogazione: Favorire l'organizzazione delle attività con calendarizzazione e orari che facilitino la fruizione da parte dei volontari.

Area 3 - Servizi di formazione



Supporto a corsi organizzati dagli ETS e alla partecipazione di volontari a corsi organizzati da soggetti terzi

In caso di necessità formative per i volontari o aspiranti volontari degli ETS, al fine di fornire maggiore consapevolezza dell'identità e del ruolo del volontario e maggiori competenze trasversali, progettuali, organizzative ai volontari degli ETS e agli aspiranti tali, CTV mette a disposizione **docenti qualificati** e la copertura dei **costi di iscrizione** per la partecipazione dei volontari a corsi organizzati da altri soggetti.

Il servizio non sarà erogato in caso di corsi professionali abilitanti o che rilascino certificazione abilitante, ad eccezione dei seguenti corsi in ambito della sicurezza:

- corso base e aggiornamento per addetto al primo soccorso in aziende del gruppo B e C;
- corso base e aggiornamento per addetto gestione emergenze, prevenzione incendi e lotta antincendio - rischio basso.

Destinatari: Volontari di ETS accreditati e aspiranti tali.

Modalità di erogazione: Attività su richiesta di ETS accreditati.

In caso di attivazione di professionisti esterni appositamente incaricati per le docenze e per la copertura dei costi di iscrizione a corsi organizzati da soggetti terzi, sono previsti i seguenti limiti di budget a disposizione di ciascun ETS richiedente:

- **500,00€ annui per le ODV.**
- **400,00€ annui per gli altri ETS.**

Criteri di accesso: L'attività è fruibile da tutti gli ETS accreditati fino ad esaurimento del budget o raggiungimento dei limiti individuali.

Canali di accesso: Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso sedi territoriali di schede illustrative, modulistica e contatti degli operatori referenti.

Per informazioni rivolgersi agli uffici di segreteria di Biella e Vercelli ai contatti riportati nell'ultima pagina.

Standard di erogazione: Favorire l'organizzazione delle attività con calendarizzazione e orari che facilitino la fruizione da parte dei volontari. Verifica preliminare delle competenze professionali delle risorse umane per l'erogazione di un servizio "su misura".

Area 4 - Servizi di informazione e comunicazione



Supporto a strumenti di comunicazione degli ETS

Per supportare la comunicazione dei volontari e la diffusione delle iniziative degli ETS, CTV mette a disposizione i seguenti servizi:

- **ufficio stampa** (redazione e diffusione di comunicati stampa ai media);
- realizzazione e restyling **sito web**;
- acquisto **spazi su media** cartacei, digitali, radiofonici, televisivi e simili;
- realizzazione di **video promozionali** o informativi sulle attività dei volontari;
- realizzazione **campagne promozionali** su canali social degli ETS.

Destinatari: ETS accreditati.

Modalità di erogazione: Attività su richiesta di ETS accreditati.

In caso di servizi erogati con gli operatori interni a CTV non sono previsti limiti di accesso.

In caso di attivazione di fornitori esterni, sono previsti i seguenti limiti di budget a disposizione di ogni ETS accreditato (fino ad esaurimento del budget):

- **500,00€ annui per le ODV.**
- **400,00€ annui per gli altri ETS.**

In caso di richiesta del servizio "realizzazione e restyling sito web" l'ETS richiedente dovrà fornire tutti gli elementi richiesti per la realizzazione del servizio entro 3 mesi dalla conferma di attivazione del servizio, pena decadenza della possibilità di usufruire dello stesso.

Criteri di accesso: L'attività è fruibile da tutti gli ETS accreditati fino ad esaurimento del budget o raggiungimento dei limiti individuali.

Canali di accesso: Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso sedi territoriali di schede illustrative, modulistica e contatti degli operatori referenti.

Per informazioni rivolgersi agli uffici di segreteria di Biella e Vercelli ai contatti riportati nell'ultima pagina.

Standard di erogazione: Favorire l'organizzazione delle attività con calendarizzazione e orari che facilitino la fruizione da parte dei volontari. Selezione di fornitori esterni che garantiscano adeguati standard qualitativi.

Area 6 - Servizi di supporto tecnico-logistico



Servizi di supporto tecnico-logistico

Per supportare l'attività dei volontari degli ETS accreditati, CTV mette a disposizione i seguenti servizi:

- **spazi** (sale per riunioni o incontri, postazioni ad uso ufficio presso le sedi di CTV, affitto di sale esterne);
- apposizione della **sede legale** dell'ETS presso le sedi di Biella, Vercelli o presso lo sportello di Varallo;
- **recapito** per domiciliazione postale per ricevere la posta cartacea dell'ETS presso le sedi di Biella, Vercelli e presso lo sportello di Varallo;
- fornitura di casella **PEC** per l'ETS;
- messa a disposizione temporanea di **attrezzature** (di proprietà di CTV o noleggiabili presso terzi);
- messa a disposizione di **mezzi di trasporto** (es. furgoni, bus, ...);
- **stampa** di materiale informativo o promozionale circa le attività realizzate dagli ETS con i propri volontari e realizzato tramite centro stampa interno a CTV o presso fornitori esterni.

Destinatari: ETS accreditati.

Modalità di erogazione: Attività su richiesta di ETS accreditati.

In caso di impiego di spazi, sedi ed attrezzature di proprietà del CSV non sono previsti specifici limiti di accesso.

In caso di materiale informativo/promozionale realizzato tramite centro stampa interno del CSV sono previsti i seguenti limiti di copie a disposizione di ciascun ETS richiedente:

- **6.000 copie in formato A3 (anche fruibili come 12.000 copie A4) in bianco e nero.**
- **2.400 copie in formato A3 (anche fruibili come 4.800 copie A4) a colori.**

In caso di attivazione di fornitori esterni sono previsti i seguenti limiti di budget a disposizione di ciascun ETS richiedente:

- **800,00€ annui per le ODV.**
- **600,00€ annui per gli altri ETS.**


L'ETS richiedente il servizio è responsabile a tutti gli effetti di legge di ogni danno che dovessero subire gli spazi, le attrezzature, gli strumenti di proprietà di CTV o di soggetti terzi in occasione

dell'utilizzo degli stessi e pertanto si obbliga a risarcire CTV o i soggetti terzi per eventuali danni arrecati ai suddetti spazi, attrezzature, strumenti durante il loro utilizzo.

In caso di richiesta di apposizione della sede legale presso CTV l'effettiva erogazione del servizio sarà subordinata ad apposita deliberazione da parte del Consiglio Direttivo di CTV e alla stipula di una convenzione tra CTV e l'ETS richiedente.

Il materiale prodotto non deve prevedere un contenuto contrario alla legge, non deve prevedere immagini o descrizioni cruente, impressionanti o raccapriccianti, non deve contenere riferimenti diretti e indiretti a iniziative partitiche e/o campagne elettorali.

Il materiale prodotto non deve riportare un prezzo di copertina né un codice ISBN.

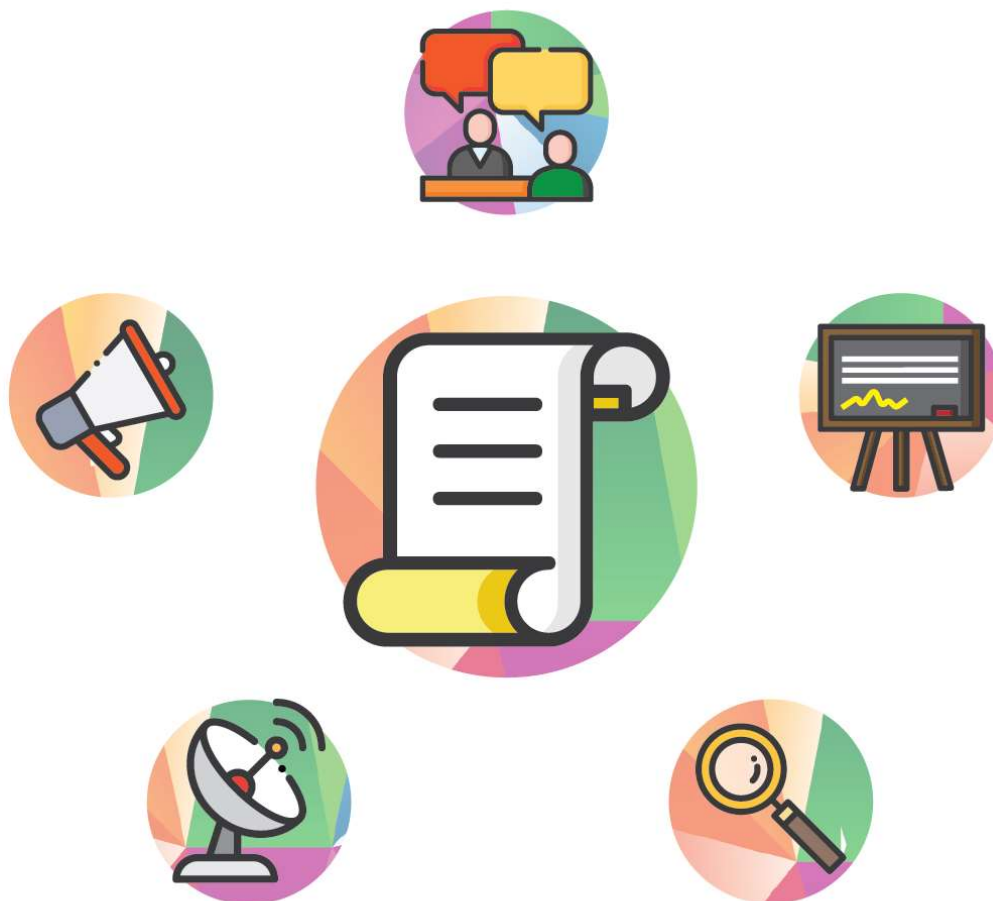
Salvo specifiche situazioni identificate a insindacabile giudizio degli operatori di CTV referenti del servizio, il materiale prodotto deve riportare la dicitura "realizzato grazie a  CENTRO TERRITORIALE PER IL VOLONTARIATO ".

Criteria di accesso: L'attività è fruibile da tutti gli ETS accreditati fino ad esaurimento del budget o raggiungimento dei limiti individuali nei casi di attivazione di un fornitore esterno o di centro stampa interno. L'erogazione dei servizi tramite impiego di spazi ed attrezzature di proprietà del CSV è subordinata alle reali disponibilità al momento della richiesta; qualora il numero di richieste ecceda la disponibilità di spazi e attrezzature essi sono assegnati agli ETS richiedenti in base all'ordine cronologico di arrivo delle richieste; in caso di contemporaneità delle richieste, il servizio è erogato all'ETS che richiede il servizio per la prima volta nel corso dell'anno.

Canali di accesso: Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso sedi territoriali di schede illustrative, modulistica e contatti degli operatori referenti. Le tipologie di spazi e attrezzature di proprietà del CSV sono costantemente aggiornate e pubblicate in apposita sezione del sito internet.

Per informazioni rivolgersi agli uffici di segreteria di Biella e Vercelli ai contatti riportati nell'ultima pagina.

Standard di erogazione: Garantire un'adeguata manutenzione periodica a sale ed attrezzature di proprietà del CSV. Selezione di fornitori esterni che garantiscano adeguati standard qualitativi.



Attività ad iniziativa del CSV

Area 1 - Servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale



Orientamento al volontariato

CTV mette a disposizione uno **sportello di orientamento** al volontariato rivolto ai cittadini che vogliono avvicinarsi al mondo del volontariato negli ETS, al fine di accompagnarli all'incontro con l'ente e nell'inserimento come nuovi volontari. Un apposito **spazio sul sito web** di CTV consentirà di fare incontrare domanda e offerta di volontariato

CTV organizza inoltre specifici **punti informativi** circa le opportunità di volontariato sul territorio.

Infine, collabora con altri soggetti per l'organizzazione di opportunità di svolgimento di **lavori di pubblica utilità**.

Destinatari: ODV e altri ETS con volontari; aspiranti volontari; cittadini in generale.

Modalità di erogazione: Attività ad iniziativa del CSV.

Criteri di accesso: Tutti gli ETS che sono interessati ad accogliere nuovi volontari possono accedere all'attività presentando domanda con l'apposita modulistica, quando prevista. In altri casi può essere il CSV a contattare uno o più ETS in base agli interessi degli aspiranti volontari e alle situazioni contingenti delle diverse attività. I cittadini che intendono avvicinarsi al mondo del volontariato possono accedere mettendosi in contatto con le segreterie di Biella e Vercelli o tramite la sezione apposita del sito.

Canali di accesso: Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso sedi territoriali di schede illustrative, modulistica e contatti degli operatori referenti. Azioni comunicative mirate rivolte ai cittadini tramite mass media, social e altri strumenti.

Per informazioni rivolgersi agli uffici di segreteria di Biella e Vercelli ai contatti riportati nell'ultima pagina.

Standard di erogazione: Organizzazione delle attività con calendarizzazione e orari che facilitino la fruizione da parte dei volontari e dei cittadini. Verifica preliminare delle competenze professionali delle risorse umane per l'erogazione di un servizio qualificato.

Promozione della cultura della solidarietà verso i giovani

CTV organizza:

- **incontri** tra giovani e volontari degli ETS
- **percorsi** strutturati di avvicinamento dei giovani al volontariato
- **tirocini** e percorsi educativi presso ETS accreditati
- **percorsi alternativi** alle sanzioni disciplinari

Destinatari: ODV e altri ETS con volontari; cittadini, in particolare giovani.

Modalità di erogazione: Attività ad iniziativa del CSV.

Criteri di accesso: Tutti gli ETS che sono interessati possono accedere all'attività presentando domanda con l'apposita modulistica, quando prevista. In altri casi può essere il CSV a contattare uno o più ETS in base agli interessi dei cittadini e alle situazioni contingenti delle diverse attività.

Canali di accesso: Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso sedi territoriali di schede illustrative, modulistica e contatti degli operatori referenti. Azioni comunicative mirate rivolte ai giovani cittadini tramite mass media, social e altri strumenti.

Per informazioni rivolgersi agli uffici di segreteria di Biella e Vercelli ai contatti riportati nell'ultima pagina.

Standard di erogazione: Organizzazione delle attività con calendarizzazione e orari che facilitino la fruizione da parte dei volontari e dei cittadini. Verifica preliminare delle competenze professionali delle risorse umane per l'erogazione di un servizio qualificato.

Animazione e coordinamento di tavoli e reti

CTV partecipa, facilita, coordina **tavoli tematici** e **reti territoriali** sui territori di Biella e Vercelli.

Al momento della redazione di questo documento sono attive le seguenti reti:

- Tavolo carcere - Biella
- Tavolo migranti - Biella
- Tavolo carcere - Vercelli
- Comunità educante di Vercelli
- Comunità educante della Valsesia
- Comunità educante di Biella
- Consulta delle associazioni familiari - Biella
- Rete antispreco - Biella e Vercelli
- Tavolo motore del gruppo, volontari gruppi AMA - Biella
- Tavolo antispreco - Vercelli
- Coordinamento Emergenza Freddo - Biella
- Osservatorio territoriale del Biellese promosso da Fondazione CRB

Destinatari: ODV e altri ETS con volontari; gruppi informali di volontari.

Modalità di erogazione: Attività ad iniziativa del CSV.

Criteri di accesso: L'adesione ai tavoli e alle reti esistenti è aperta a tutti gli ETS e gruppi di volontari che operano sulla tematica oggetto del gruppo. E' prevista la possibilità che gruppi di ETS propongano al CSV l'attivazione di reti o tavoli nuovi in base a specifiche esigenze; sulla proposta si esprime il Consiglio Direttivo.

Canali di accesso: Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso sedi territoriali di schede illustrative, modulistica e contatti degli operatori referenti.

L'elenco dei tavoli attivi è reperibile sul sito www.centroterritorialevolontariato.org

Per informazioni rivolgersi agli uffici di segreteria di Biella e Vercelli ai contatti riportati nell'ultima pagina.

Standard di erogazione: Organizzazione delle attività con calendarizzazione e orari che facilitino la fruizione da parte dei volontari e dei cittadini. Verifica preliminare delle competenze professionali delle risorse umane per l'erogazione di un servizio qualificato.

Attività di promozione su iniziativa del CSV e su iniziativa di altri enti

CTV organizza e partecipa alla realizzazione di **iniziative di promozione del volontariato o della solidarietà** (ad esempio feste di piazza, convegni, campagne di promozione, eventi, ...).

Gli ETS, quando previsto, possono partecipare secondo le modalità di volta in volta diffuse attraverso il sito web www.centroteritorialevolontariato.org e gli altri canali di comunicazione di CTV.

Destinatari: ODV e altri ETS con volontari; gruppi informali di volontari e cittadini.

Modalità di erogazione: Attività ad iniziativa del CSV.

Criteri di accesso: Le attività possono prevedere un'utenza diffusa tra cittadini ed ETS oppure la partecipazione diretta di ETS con volontari. Nel secondo caso la partecipazione di ETS è garantita fino ad esaurimento dei posti disponibili; le richieste vengono accolte secondo l'ordine cronologico di ricezione.

Canali di accesso: Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso sedi territoriali di schede illustrative, eventuale modulistica e contatti degli operatori referenti. Azioni comunicative mirate rivolte ai cittadini tramite mass media, social e altri strumenti.

Per informazioni rivolgersi agli uffici di segreteria di Biella e Vercelli ai contatti riportati nell'ultima pagina.

Standard di erogazione: Organizzazione delle attività con calendarizzazione e orari che facilitino la fruizione da parte dei volontari e dei cittadini.

Area 2 - Servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento



Percorsi di consulenza e accompagnamento proposti dal CSV

CTV attiva **percorsi laboratoriali** e **consulenze collettive** in ambito giuridico, fiscale, assicurativo, del lavoro, progettuale, gestionale, organizzativo, rendicontazione economico-sociale, ricerca fondi, accesso al credito, riconoscimento e valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari.

Destinatari: ETS accreditati.

Modalità di erogazione: Attività ad iniziativa del CSV.

Criteri di accesso: L'attività è proposta a tutti gli ETS accreditati fino ad esaurimento dei posti disponibili; le richieste vengono accolte secondo l'ordine cronologico di ricezione.

Canali di accesso: Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso sedi territoriali di schede illustrative, modulistica e contatti degli operatori referenti.

Per informazioni rivolgersi agli uffici di segreteria di Biella e Vercelli ai contatti riportati nell'ultima pagina.

Standard di erogazione: Organizzazione delle attività con calendarizzazione e orari che facilitino la partecipazione dei volontari.

Area 3 - Servizi di formazione



Corsi organizzati dal CSV

CTV organizza **corsi di formazione, seminari**, incontri di approfondimento su argomenti di interesse per i volontari degli ETS, al fine di fornire maggiori competenze trasversali, progettuali ed organizzative.

Al momento in cui viene redatta la presente Carta dei Servizi si prevede di articolare il programma formativo in due settori: uno gestito in collaborazione con Università del Piemonte Orientale su tematiche generali di contesto sociale e si approfondimento sulla riforma del terzo settore; un secondo avente ad oggetto corsi tecnico-pratici legati alla gestione degli ETS.

Il programma formativo dettagliato viene redatto nel corso dell'annualità e ogni corso o seminario è promosso attraverso i canali di comunicazione di CTV.

Destinatari: Volontari di ETS accreditati e aspiranti tali.

Modalità di erogazione: Attività ad iniziativa del CSV.

Criteri di accesso: L'attività è proposta ai volontari di tutti gli ETS accreditati e agli aspiranti tali fino ad esaurimento dei posti disponibili; le richieste vengono accolte secondo l'ordine cronologico di ricezione.

Canali di accesso: Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso sedi territoriali di schede illustrative, modulistica e contatti degli operatori referenti.

Per informazioni rivolgersi agli uffici di segreteria di Biella e Vercelli ai contatti riportati nell'ultima pagina.

Standard di erogazione: Organizzazione delle attività con calendarizzazione e orari che facilitino la partecipazione dei volontari. Diffusione di questionario di valutazione ai partecipanti.

Area 4 - Servizi di informazione e comunicazione



Strumenti di comunicazione del CSV

CTV veicola e diffonde notizie di interesse per i volontari degli ETS (circa il mondo del volontariato e del Terzo settore, nonché circa i servizi e le attività di CTV) attraverso i seguenti strumenti di comunicazione: **sito internet; newsletter; canali social; ufficio stampa interno di CTV.**

Destinatari: ODV e altri ETS con volontari, volontari singoli e gruppi informali, aspiranti volontari e cittadini.

Modalità di erogazione: Attività ad iniziativa del CSV.

Criteri di accesso: Tutti gli strumenti di comunicazione del CSV sono apertamente fruibili dai destinatari senza limitazioni e senza procedure d'accesso. I contenuti e le informazioni veicolati con questi strumenti sono definiti dal CSV anche su proposta degli ETS.

Canali di accesso: Gli strumenti di comunicazione del CSV costituiscono il canale di accesso prioritario per la diffusione della Carta dei Servizi e delle relative modalità di accesso.

Per informazioni rivolgersi agli uffici di segreteria di Biella e Vercelli ai contatti riportati nell'ultima pagina.

Standard di erogazione: Aggiornamento continuo dei contenuti veicolati. Azioni mirate per incrementare il numero dei contatti su sito, newsletter e canali social. Selezione di fornitori esterni che garantiscano adeguati standard qualitativi.

Area 5 - Servizi di ricerca e documentazione



Biblioteca ed emeroteca

CTV mette a disposizione di chiunque fosse interessato un elenco di **pubblicazioni e riviste** su temi legati al Volontariato e al Terzo settore.

Destinatari: ODV e altri ETS con volontari, volontari singoli e gruppi informali, aspiranti volontari e cittadini.

Modalità di erogazione: Attività ad iniziativa del CSV.

Criteri di accesso: La biblioteca e l'emeroteca sono apertamente fruibili dai destinatari presso le sedi del CSV previa richiesta al personale in servizio. Le pubblicazioni e le riviste possono essere selezionate dal CSV anche su proposta degli ETS.

Canali di accesso: Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso sedi territoriali di schede illustrative, modulistica e contatti degli operatori referenti.

Per informazioni rivolgersi agli uffici di segreteria di Biella e Vercelli ai contatti riportati nell'ultima pagina.

Standard di erogazione: Aggiornare periodicamente le pubblicazioni e le riviste.

Banche dati

CTV opera in collaborazione con altri soggetti del territorio per la messa a disposizione di **banche dati sul Volontariato e sul Terzo Settore**.

Oltre alla banca dati interna, ad esclusivo uso degli operatori, CTV collabora alla gestione del sito www.biellainsieme.it, relativo ai Terzo settore in provincia di Biella, e intende realizzare uno studio di fattibilità per l'avvio di un database del Terzo settore consultabile online e inerente il territorio vercellese.

Destinatari: ODV e altri ETS con volontari, volontari singoli e gruppi informali, aspiranti volontari e cittadini.

Modalità di erogazione: Attività ad iniziativa del CSV.

Criteri di accesso: Le banche dati sono apertamente fruibili on-line dai destinatari.

Canali di accesso: Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso sedi territoriali di schede illustrative, modulistica e contatti degli operatori referenti.

Le banche dati on-line sono direttamente fruibili dagli indirizzi internet indicati sul sito di CTV. Per informazioni rivolgersi agli uffici di segreteria di Biella e Vercelli ai contatti riportati nell'ultima pagina.

Standard di erogazione: Manutenzione e aggiornamento periodico delle banche dati.

Gestionale CSV

CTV aderisce alla proposta di Csvnet di implementazione del progetto "Gestionale CSV". Attualmente CTV utilizza il Gestionale CSV esclusivamente in funzione back-end (cioè per il solo utilizzo interno, riservato agli operatori di CTV) e intende implementare le funzioni di front-end, che consentiranno la realizzazione di un'area riservata destinata agli utenti. Una volta completato il progetto gli utenti potranno quindi interagire con il CSV e richiedere i servizi tramite il front-end.

Destinatari: Inizialmente solo operatori CSV; una volta completato il front-end: ODV e altri ETS con volontari, volontari singoli e gruppi informali, aspiranti volontari e cittadini.

Modalità di erogazione: Attività ad iniziativa del CSV.

Criteri di accesso: Una volta attivato il front-end sarà accessibile online, 24/7, previa registrazione. L'accesso ai singoli servizi previsti in front-end sarà subordinato al possesso di specifici pre-requisiti come da Carta dei Servizi e regolamento.

Canali di accesso: Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso sedi territoriali di schede illustrative, modulistica e contatti degli operatori referenti.

:

SEZIONE 2

I Progetti e le attività di CTV

L'elenco sarà integrato sulla base di nuove iniziative che CTV potrà attivare nel corso dell'anno.

EduFabLab

Progetto finanziato dall'impresa sociale "Con i Bambini" nell'ambito del bando Adolescenza 2017. Capofila del progetto: Istituto Comprensivo Biella 3.

Le azioni hanno avuto inizio il 22/10/2018 e nell'ambito di tale progettualità (con durata triennale) CTV si occupa di accompagnare con un tutor progettuale e coordinare una rete di ODV coinvolte nel progetto al fine di garantire una proficua ricaduta delle attività progettuali sui volontari e sui beneficiari delle associazioni; in secondo luogo CTV si occupa di gestire una parte delle azioni comunicative del progetto.

Per informazioni

Simone Rosso

simone.rosso@centroterritorialevolontariato.org

Community School

Progetto finanziato dall'impresa sociale "Con i Bambini" nell'ambito del bando Nuove Generazioni 2018. Capofila del progetto: Cooperativa Tantintenti, Biella.

All'interno del progetto CTV gestisce l'accompagnamento progettuale e il coordinamento delle realtà di volontariato coinvolte al fine di facilitarne l'accesso alle risorse educative messe a disposizione dal progetto per gli utenti finali delle associazioni.

In secondo luogo CTV si occupa di facilitare un tavolo territoriale che coinvolge tutte le realtà di volontariato coinvolte nel progetto, al fine di dare vita ad una rappresentanza qualificata di queste realtà nella cabina di regia provinciale del progetto.

Per informazioni

Maria Elena De Battistini

mariaelena.debattistini@centroterritorialevolontariato.org

We.Com

Progetto inserito in WE.CA.RE. (Welfare Cantiere Regionale-Strategia di Innovazione Sociale della Regione Piemonte". Misura FSE2 "Progetti di Innovazione sociale per il terzo settore"), svolto sul territorio della provincia di Biella in collaborazione con i consorzi socioassistenziali IRIS e CISSABO.

All'interno del progetto CTV si occuperà di animazione territoriale, facendosi carico della facilitazione di due reti: la Consulta delle associazioni familiari (nata a partire dall'allargamento del Tavolo associazioni famiglie, precedentemente composto da associazioni di genitori, ma ora aperto ad altri

soggetti, con lo scopo di diventare spazio di confronto sul tema dei bisogni delle famiglie e delle possibili risposte a tali bisogni) e il Tavolo Motore del Gruppo (tavolo di raccordo di tutte le realtà biellesi attive nell'ambito della gestione di gruppi auto-mutuo aiuto).

Per informazioni

Simone

Rosso

simone.rosso@centroterritorialevolontariato.org

Smart working for smart association - SWfSA

Il progetto è sostenuto all'interno della strategia We.Ca.Re.: Welfare Cantiere Regionale della Regione Piemonte e ha come obiettivo quello di promuovere l'utilizzo dello smart working a vantaggio di lavoratrici e lavoratori delle Associazioni.

Capofila del progetto: Vol.To, in ATI con CTV.

Attività previste:

- mappatura delle associazioni mettendo in evidenza il loro essere "datori di lavoro";
- indagine dei bisogni di welfare aziendale espresso dai dipendenti e dalle dipendenti delle associazioni;
- percorso per istituire all'interno degli Enti coinvolti la figura del Disability e Diversity Manager;
- corso di formazione rivolto a lavoratrici e lavoratori su gestione e organizzazione del lavoro agile;
- percorso per istituire all'interno degli Enti coinvolti la figura del Welfare Manager;
- redazione di un modello di Piano di welfare aziendale applicabile al mondo associativo.

Per informazioni

Simone

Rosso

simone.rosso@centroterritorialevolontariato.org

Rete Antidiscriminazioni

CTV è Nodo della Rete Antidiscriminazioni sulle province di Biella e di Vercelli, nell'ambito della Rete regionale contro le discriminazioni.

Alla data di redazione di questo documento, è in fase di attivazione uno sportello informativo antidiscriminazioni destinato alla cittadinanza.

Gli orari di apertura dello sportello, che sarà situato presso la sede di Vercelli in corso Libertà 72, saranno resi noti attraverso il sito web di CTV.

Per informazioni

antidiscriminazioni@centroterritorialevolontariato.org

ATTIVITÀ COMMERCIALE

Affitto sale riunioni

Compatibilmente con le disposizioni nazionali e regionali in merito alle misure di contenimento della diffusione del virus da Covid-19, CTV mette a disposizione le proprie sale presso le sedi di Biella e Vercelli anche a soggetti diversi da quelli indicati nell'elenco dei destinatari (pag. 7). Tale servizio sarà erogato a fronte di corrispettivo, secondo il tariffario reperibile presso le segreterie o sul sito web di CTV.

In particolare sono disponibili le seguenti sale.

Sede di Biella

- Sala colonne - 90 posti - attrezzata con impianto audio e impianto per videoproiezione a soffitto
- Sala bis - 15 posti

Sede di Vercelli

- Sala 1 - 25 posti - attrezzata con impianto per videoproiezione a soffitto
- Sala 2 - 20 posti

Consulenze

CTV mette a disposizione le competenze dei propri operatori per consulenze personalizzate e specifiche a favore di soggetti diversi da quelli indicati nell'elenco dei destinatari (pag. 2).

Tale servizio sarà erogato a fronte di corrispettivo secondo un preventivo di spesa personalizzato in base alle necessità del richiedente.

Per informazioni rivolgersi agli uffici di segreteria di Biella e Vercelli ai contatti riportati nell'ultima pagina.

Rilevazione e controllo della qualità

I servizi sono erogati in modo da assicurare la migliore qualità possibile, secondo le risorse a disposizione per l'esercizio 2021.

La qualità sarà rilevata attraverso il coinvolgimento degli utenti, associati e non, con l'adozione di **questionari** e la realizzazione di **focus group** ed **interviste**; gli esiti della valutazione saranno pubblicati sul sito web di CTV e all'interno del Bilancio Sociale; inoltre costituiranno elemento essenziale per la programmazione dell'annualità successiva.

Nel corso del 2021 CTV metterà in campo azioni aventi come obiettivo la rilevazione dei bisogni degli ETS del territorio, a partire dall'esperienza sviluppata nel 2019 e 2020 all'interno del percorso realizzato in collaborazione con l'Università del Piemonte Orientale, le cui risultanze preliminari sono già state utilizzate per la redazione della programmazione 2020, sono punto centrale della programmazione 2021 e costituiranno punto essenziale di partenza per la redazione della programmazione dei prossimi anni.

CTV annualmente organizza attività di formazione e aggiornamento del proprio personale, così da garantire la massima competenza e qualità possibile nell'erogazione dei servizi.

Nel caso in cui vi siano **reclami o criticità** da segnalare a CTV è possibile utilizzare l'**apposito modulo** cliccando [qui](#) oppure richiedendolo presso gli sportelli di segreteria.

SEZIONE 3

CTV per voi

SEDI, ORARI E CONTATTI

SEDE DI BIELLA - sede legale

Via Orfanotrofio, 16 - 13900 Biella

Tel. 015.8497377 - Fax. 015.8470383 - Numero verde (gratis da rete fissa) 800.945.292

e-mail: segreteria.biella@centroterritorialevolontariato.org

Orari di apertura

Lunedì 8:30 - 12:30 e 14.00 - 18.00

Martedì 8:30 - 12.30 e 14.00 - 19:00

Mercoledì 8:30 - 12:30 e 14.00 - 18:00

Giovedì 14.00 - 18:00

Venerdì 8:30 - 13:00

SEDE DI VERCELLI

Corso Libertà, 72 - 13100 Vercelli

Tel. 0161.503298 - Fax. 0161.219964 - Numero verde (gratis da rete fissa) 800.947.177

e-mail: segreteria.vercelli@centroterritorialevolontariato.org

Orari di apertura

Lunedì 9.00 - 12.30 e 14.00 - 18.00

Martedì 9:00 - 12.30 e 14.00 - 18.00

Mercoledì 9:00 - 12.30 e 14.00 - 18.00

Giovedì 14.00 - 18.00

Venerdì 9.00 - 13.00

SPORTELLO DI VARALLO

Via Mario Tancredi Rossi 1 - Varallo

e-mail sportello.varallo@centroterritorialevolontariato.org

Al momento della redazione di questo documento lo sportello è chiuso a causa delle restrizioni legate all'emergenza sanitaria da Covid-19. Si invita a consultare il sito web di CTV per informazioni aggiornate.

SPORTELLO DI SANTHIÀ

Via De Amicis 5 - Santhià

Tel. 393.9096947

e-mail sportello.santhia@centroterritorialevolontariato.org

Al momento della redazione di questo documento lo sportello è chiuso a causa delle restrizioni legate all'emergenza sanitaria da Covid-19. Si invita a consultare il sito web di CTV per informazioni aggiornate.

SITO WEB

www.centroterritorialevolontariato.org

CANALI SOCIAL

@centroterritorialevolontariato

NEWSLETTER

Per restare sempre aggiornato circa le novità sugli ETS del territorio, il Terzo settore e i servizi di CTV, è possibile iscriversi alla newsletter settimanale attraverso il semplice form presente sul [sito web](#) di CTV.

GLI OPERATORI DEL CENTRO TERRITORIALE PER IL VOLONTARIATO

Il nostro staff è a vostra disposizione, per ogni esigenza, in entrambe le sedi di CTV.

Dal momento che molti operatori lavorano alcuni giorni nella sede di Vercelli ed altri giorni in quella di Biella, il modo migliore per contattarci è inviarci una mail, a cui noi siamo in grado di rispondere nel minor tempo possibile.

In alternativa potete contattare le segreterie dei nostri uffici e prendere un appuntamento.

Segreteria **di** **Vercelli**
Silvia Pasciullo e Luana Piemontese – tel. 0161.503298

Segreteria **Biella**
Stefania Mela – tel. 015.8497377

Simone Rosso – **Direttore CTV** – simone.rosso@centroterritorialevolontariato.org

Silvia Amaturò – silvia.amaturò@centroterritorialevolontariato.org

Luca Bertolini – luca.bertolini@centroterritorialevolontariato.org

Barbara Brundo – barbara.brundo@centroterritorialevolontariato.org

Maria Elena De Battistini – mariaelena.debattistini@centroterritorialevolontariato.org

Sara Ghirardi – sara.ghirardi@centroterritorialevolontariato.org

Stefania Mela – stefania.mela@centroterritorialevolontariato.org

Silvia Pasciullo – silvia.pasciullo@centroterritorialevolontariato.org

Luana Piemontese – luana.piemontese@centroterritorialevolontariato.org

Emanuela Surbone – emanuela.surbone@centroterritorialevolontariato.org

Simona Zola – simona.zola@centroterritorialevolontariato.org