

Carta dei servizi

CTV 2022



Indice

La Carta dei Servizi	pag. 3
Chi siamo	pag. 3
Chi sono i Centri di Servizio per il Volontariato	pag. 5
Sezione 1 - L'attività di Centro Servizio per il Volontariato	pag. 6
I principi di erogazione dei servizi	pag. 6
I destinatari	pag. 9
Obiettivi, servizi e attività	pag. 10
Procedura di accreditamento	pag. 12
Riepilogo servizi dell'attività di Centro di Servizio per il Volontariato	pag. 13
Accesso ai servizi	pag. 14
Attività a sportello	pag. 15
Sportello consulenze	pag. 16
Sportello digitalizzazione	pag. 18
Sportelli integrati	pag. 20
Sportello promozione	pag. 21
Sportello comunicazione	pag. 23
Sportello logistica	pag. 25
Attività ad iniziativa del CSV	pag. 27
Area 1 - Servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale	pag. 28
Area 2 - Servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento	pag. 32
Area 3 - Servizi di formazione	pag. 33
Area 4 - Servizi di informazione e comunicazione	pag. 35
Area 5 - Servizi di ricerca e documentazione	pag. 36
Sezione 2 - I progetti e le attività di CTV	pag. 38
Rilevazione e controllo della qualità	pag. 41
Sezione 3 - CTV per voi	pag. 42
Sedi, orari e contatti	pag. 42
Gli operatori di CTV	pag. 43

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 2022.

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 dei 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 testo del nuovo statuto, redatto ai sensi del Codice del Terzo settore, è entrato in vigore ad aprile 2021.

Per ulteriori informazioni circa la storia di A.CSV e di CTV è possibile consultare il [bilancio sociale 2020](#).

CTV è socio di CSVnet e di CSVPiemontenet.

VISION E MISSION

Aspiriamo ad una società equa, solidale e inclusiva, in cui il volontariato si diffonda e diventi patrimonio collettivo. Ci impegniamo perché il Terzo settore diventi punto di riferimento e catalizzatore di energie nell'affrontare le sfide e i cambiamenti con creatività.

Grazie all'impegno volontario degli amministratori, alla professionalità dello staff e alla vicinanza con le associazioni del territorio CTV vuole essere:

- **spinta e volano** per la crescita della cultura della solidarietà, rilevando i bisogni delle organizzazioni e sostenendo i volontari nello svolgimento delle loro attività;
- **luogo di intreccio e di relazione**, stimolando la collaborazione, l'incontro e lo scambio di buone pratiche tra le diverse realtà del territorio;

- **punto di riferimento** per cittadini e organizzazioni che cercano supporto e informazioni sul volontariato e il Terzo settore;
- **interlocutore** che calibra le proprie strategie e si riadatta tempestivamente per rispondere alle esigenze degli Enti del Terzo settore.

Questo è il significato del nostro radicamento sul territorio, nel rispetto dei valori di inclusione, partecipazione ed equità. Ci impegniamo a svolgere la nostra azione con responsabilità, costruendo giorno per giorno con i volontari un rapporto di fiducia, dialogo e collaborazione.

Inclusione ed equità. Svolgiamo la nostra attività nei confronti di ETS e cittadinanza, nei limiti di quanto previsto dalla normativa e dallo statuto, senza distinzioni o discriminazioni, in un'ottica di massima apertura.

Responsabilità. Ci impegniamo a svolgere il nostro ruolo con attenzione e competenza, nel rispetto degli impegni assunti con i volontari e gli ETS.

Fiducia. Adottiamo criteri trasparenti nell'erogazione dei nostri servizi, così da garantire una gestione corretta e affidabile.

Collaborazione. Crediamo nell'importanza di dialogare e cooperare, sia al nostro interno sia con gli altri soggetti del territorio, creare alleanze per condividere buone pratiche, intuizioni e competenze.

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: **iscritto al numero 25 dell'Elenco nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato**

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 <https://www.centroterritorialevolontariato.org/agenda-onu-2030/>.

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 2022. 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 2022 CTV metterà in campo azioni aventi come obiettivo l'aggiornamento della rilevazione dei bisogni degli ETS del territorio, a partire dall'analisi sviluppata nel 2019 e 2020 in collaborazione con l'Università del Piemonte Orientale, le cui risultanze preliminari sono già state utilizzate per la redazione della programmazione 2021, sono punto centrale della programmazione 2022 e costituiranno punto essenziale di partenza per la redazione della programmazione per il 2023.

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.

Al fine di qualificare la propria attività, CTV intende collaborare con soggetti esterni altamente qualificati.

Infine, CTV prevede di avviare nel corso del 2022 il percorso che condurrà alla realizzazione della Valutazione d'Impatto. Il percorso è stato avviato nel 2021, con attività di formazione interna degli operatori, volto ad acquisire internamente le competenze necessarie per la gestione della successiva Valutazione d'Impatto. Nel corso del 2022 si prevede di avviare 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.

Si prevede di avvalersi delle proposte di forniture di beni e servizi proposte da CSVnet nell'ambito di accordi nazionali a tariffe particolarmente agevolate per i CSV.

Nel corso del 2022 sarà portata all'attenzione dell'Assemblea la revisione del Regolamento Economico, a cura del Consiglio Direttivo di CTV con il supporto dello staff, al fine di aggiornare le procedure ove questo fosse ritenuto necessario; l'iter di revisione sarà condotto in rapporto dialettico con l'Organo di Controllo.

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 2021 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 2022.

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

Per la gestione, il monitoraggio e la rendicontazione dell'attività CTV utilizza il gestionale "Sistema Informativo" messo a disposizione da CSVnet e il software per la gestione della contabilità "Sic et

simpliciter", anch'esso messo a disposizione di CSVnet. l'utilizzo di questi due strumenti consente la raccolta delle informazioni e la successiva loro restituzione all'interno della rendicontazione economica e sociale in un'ottica di comparabilità e di integrazione con gli altri Centri aderenti alla rete nazionale.

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 FVG, CTV Vercelli-Biella, CSV Trentino, CELIVO Genova, CSV Terre Estensi, CSVnet Lombardia, CSV Bergamo, CSV Brescia, CSV Insubria, CSV Milano, CSV Monza Lecco Sondrio, CSV Lombardia Sud, CeSVoP, CSV Napoli, CSV Verona, CSV Marche.

Da alcuni anni CTV partecipa ad un gruppo di lavoro, confronto e scambio di buone prassi attivo tra i CSV aderenti al coordinamento regionale e il CSV della Valle d'Aosta. Il lavoro interessa l'area consulenza e ha preso il via in seguito alla Riforma del Terzo Settore per l'individuazione di buone prassi nell'accompagnamento degli ETS agli adeguamenti statutari e ha condotto alla redazione di documenti e modelli (ad esempio i modelli di atto costitutivo e di statuto) che sono ora in uso a tutti i Centri partecipanti. Nel corso del 2021 il gruppo di operatori impegnati nell'area consulenza si è riunito circa una volta al mese e si prevede di mantenere gli incontri con cadenza simile anche nel 2022.

A partire dal 2022 si prevede di avviare una collaborazione con gli altri Centri aderenti al coordinamento regionale sul tema degli interventi di comunicazione attraverso i social network. Si prevede in particolare di individuare alcuni temi di interesse comune a tutti i Centri sui quali realizzare interventi di comunicazione integrati all'interno di una calendarizzazione a livello regionale, così da uniformare la comunicazione e ottenere la maggiore visibilità possibile, accrescendo l'offerta per gli ETS e migliorando l'efficienza e l'efficacia delle iniziative..

Viste le proficue collaborazioni già in essere con gli altri Centri, in particolare con quelli del Piemonte e Valle d'Aosta, non si esclude di poter avviare nei prossimi mesi ulteriori occasioni di scambio e confronto su altri temi..

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.

I DESTINATARI

Tutti i servizi del CSV, svolti nell'esercizio delle funzioni ex art. 63 del Codice del Terzo Settore, sono ideati, programmati e gestiti individuando quali **beneficiari finali i volontari** che operano negli enti del Terzo settore, o coloro che aspirino a diventare volontari; allo scopo di promuovere e rafforzare la loro presenza e il loro ruolo nell'ambito associativo (ai sensi dell'art. 63, c. 1, CTS).

I servizi e le attività di CTV possono rivolgersi a:

- Organizzazioni di Volontariato, Associazioni di Promozione Sociale ed altri Enti del Terzo Settore purché si avvalgano di volontari;
- gruppi di cittadini intenzionati a costituire un Ente del Terzo Settore o a iscrivere un Ente al RUNTS;
- Enti del Terzo Settore senza volontari;
- volontari, anche singoli e gruppi informali;
- aspiranti volontari;
- cittadini in generale;
- cittadini giovani;
- Pubblica Amministrazione.

Ogni servizio e attività potrà essere indirizzato a diversi destinatari. Per maggiori dettagli si rimanda ai dettagli delle singole attività e servizi.

Per tutti i soggetti qui citati verrà verificata la presenza di sede legale o di operatività sui territori di competenza di CTV.

Inoltre, CTV non applica alcuna distinzione nell'erogazione di servizi tra enti associati e enti non associati.

Alcuni servizi e attività saranno destinati esclusivamente a ETS accreditati.

OBIETTIVI, SERVIZI E ATTIVITÀ

Per l'attività 2022 CTV ha individuato quattro obiettivi strategici generali, che orienteranno i servizi e le attività:

- **CONNETTERE:** generare, stimolare e curare le connessioni;
- **CONTAMINARE:** diffondere valori e cultura della solidarietà con lo scopo di produrre un cambiamento;
- **ABILITARE:** aumentare l'efficacia degli ETS dotando i volontari di capacità e competenze;
- **EQUIPAGGIARE:** fornire gli strumenti necessari per l'operatività dei volontari.

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 e partecipazione a iniziative di promozione, quali ad esempio mostre, feste di piazza e convegni, bando di idee, sportello promozione, supporto a percorsi di amministrazione condivisa.

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 e la co-progettazione di 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 di settore; attività di analisi dei bisogni del territorio e di mappatura delle esperienze di amministrazione condivisa, implementazione dello strumento "Gestionale CSV".

Area 6 - Servizi di supporto tecnico-logistico, quali la messa a disposizione temporanea di spazi, attrezzature, mezzi di trasporto e strumenti informatici e digitali.

Le attività e i servizi di CTV per il 2022 saranno suddivisi in due categorie:

- 1) **Attività a sportello:** iniziative e servizi richiesti direttamente dagli ETS accreditati, sulla base delle loro specifiche esigenze e durante tutto il corso del 2022 attraverso l'accesso ad uno degli sportelli attivati da CTV.
- 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 .

Nel caso dei servizi e delle attività a sportello, CTV garantisce a ODV e APS limiti equivalenti tra di esse e più elevati rispetto ad 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 e attività.

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

Nessuno dei servizi di CTV realizzati con risorse FUN è erogato dietro pagamento o rimborso a CTV da parte dei destinatari immediati.

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 4.000 €**.

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, alcuni dei servizi di CTV sono classificati come "Attività a sportello". Salvo poche eccezioni, dettagliate nelle pagine successive, questi servizi saranno riservati a Enti del Terzo Settore che si siano sottoposti ad apposita procedura di accreditamento e che abbiano volontari e sede legale oppure operativa sulle province di Biella e Vercelli, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati.

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. dichiarazione sottoscritta dal legale rappresentante dell'Ente del Terzo Settore, volta ad autocertificare l'**iscrizione dell'Ente stesso ad uno dei Registri che garantiscono la qualifica di ETS.**

Visto il periodo transitorio che condurrà al popolamento iniziale del RUNTS, **si intendono qui ETS le seguenti tipologie di enti:**

- le Organizzazioni di Volontariato iscritte negli appositi registri regionali (ODV) in attesa della trasmigrazione al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS) e quelle iscritte nell'apposita sezione del RUNTS;
- le Associazioni di Promozione Sociale iscritte negli appositi registri nazionale e regionali (APS) in attesa della trasmigrazione al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS) e quelle iscritte nell'apposita sezione del RUNTS;
- le ONLUS iscritte all'Anagrafe delle ONLUS presso l'Agenzia delle Entrate;
- enti iscritti al registro delle Imprese Sociali;
- enti iscritti ad altro Registro previsto dall'attuale normativa inerente Enti del Terzo Settore;
- altri enti iscritti al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS).

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, con timbri attestanti la registrazione presso l'Agenzia delle Entrate.

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 promosse da CTV (da solo o con altri enti)	Attività ad iniziativa di CTV
	1.5 - Bando di idee per percorsi di avvicinamento tra i volontari ed i giovani	Attività ad iniziativa di CTV
	1.6 - Sportello di promozione	Attività a sportello
	1.7 - Supporto a percorsi di amministrazione condivisa	Attività ad iniziativa di CTV
2 - Consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento	2.1 - Percorsi di consulenza e accompagnamento proposti dal CSV	Attività ad iniziativa di CTV
	2.2 - Sportello consulenze	Attività a sportello
3 - Formazione	3.1 - Corsi organizzati dal CSV	Attività ad iniziativa di CTV
	3.2 - Laboratori di coprogettazione di percorsi formativi	Attività ad iniziativa di CTV
4 - Informazione e comunicazione	4.1 - Strumenti di comunicazione del CSV	Attività ad iniziativa di CTV

	4.2 - Sportello comunicazione	Attività a sportello
5 - Ricerca e documentazione	5.1 - Biblioteca	Attività ad iniziativa di CTV
	5.2 - Analisi dei bisogni del territorio	Attività ad iniziativa di CTV
	5.3 - Area riservata MyCSV	Attività ad iniziativa di CTV
	5.4 - Mappatura su amministrazione condivisa	Attività ad iniziativa di CTV
6 - Supporto tecnico-logistico	6.1 - Sportello logistica	Attività a sportello
	6.2 - Sportello digitalizzazione	Attività a sportello

RIEPILOGO SERVIZI A SPORTELLO

Gli operatori di CTV accolgono le richieste da parte degli ETS in ottica di ricezione ed analisi del bisogno portato, attingendo ad un set di servizi composito per fornire sostegno alle attività ed ai progetti dei volontari.

Ogni accesso da parte dei volontari può configurare l'attivazione di più sportelli in maniera integrata. In particolare vengono attivati 5 sportelli, integrati tra loro:

- sportello consulenze
- sportello promozione
- sportello comunicazione
- sportello logistica
- sportello digitalizzazione

In tutti gli sportelli sono previsti servizi erogabili con risorse interne o con risorse esterne. Gli sportelli promozione, comunicazione e logistica presenteranno un unico budget cumulativo. Si rimanda alle pagine successive per ulteriori dettagli.

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 a sportello

Per informazioni circa le attività a sportello 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, 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, consulenze o manifestazioni già in corso o conclusi.

Sportello consulenze

Obiettivo: ABILITARE

Area 2 - Servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento

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.

Si prevede inoltre una specifica attività in merito all'attuazione del DM 106/2020 relativo all'attivazione del RUNTS e relativi adempimenti.

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 o a iscriverne al RUNTS un ente: solo la consulenza per costituzione di nuovi ETS con volontari o per la presentazione dell'istanza di iscrizione al RUNTS.

Limiti

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):

- **650,00 € annui per le ODV e le APS**
- **450,00 € annui per gli altri ETS**

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.

Le attività dello sportello saranno erogate secondo diverse modalità, in presenza con incontri e laboratori presso le sedi del CSV e a distanza, telefonicamente, attraverso piattaforme online o e-mail. L'integrazione delle diverse modalità permetterà di migliorare la fruibilità delle attività, sia in virtù delle normative emergenziali in vigore, sia per facilitare i destinatari.

Gli operatori di CTV possono gestire l'erogazione del servizio anche nei casi in cui il costo delle risorse esterne sia a carico dell'ETS (con fatturazione diretta del fornitore all'ETS), o per esplicita previsione della Carta dei Servizi o per volontà dell'ETS richiedente; in questo caso il servizio consisterà nella gestione della pratica e del fornitore esterno da parte degli operatori del CSV con fatturazione finale a carico dell'ETS.

Le richieste presentate da "Altri ETS" diversi da ODV e APS possono essere accolte solo se è documentato che sono volte a promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari all'interno degli ETS

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

Canali di accesso:

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

Sportello digitalizzazione

Obiettivo: EQUIPAGGIARE

Area 6 - Servizi di supporto tecnico-logistico

CTV attiva uno sportello di erogazione di servizi di digitalizzazione relativi sia agli strumenti informatici indispensabili per accedere ed operare sul RUNTS che ad altre soluzioni digitali utili per la gestione degli ETS.

Servizi erogati con risorse umane interne:

- supporto gestionale nell'attivazione della **casella PEC** dell'ETS diverso da ODV e APS;
- supporto gestionale ai legali rappresentanti di tutti gli ETS richiedenti nell'attivazione di **SPID e firma digitale**;
- supporto gestionale ai legali rappresentanti di associazioni neo-costituite che necessitano di **PEC, SPID e firma digitale** per procedere all'iscrizione al RUNTS.
- accompagnamento nell'accreditamento presso **Techsoup** (<https://www.techsoup.it/>).

Servizi erogati con risorse strumentali interne:

- messa a disposizione di **sale riunioni virtuali** su piattaforma Zoom e Google Meet.

Servizi erogati con risorse strumentali esterne:

- **prima attivazione di nuova casella PEC** intestata all'associazione (esclusivamente per ODV e APS)

Destinatari:

- ETS accreditati;
- Associazioni con presenza significativa di volontari che presentano istanza di iscrizione al RUNTS.

Limiti

Sono previsti i seguenti limiti di accesso:

- **supporto attivazione PEC per ETS diverso da ODV e APS:** una volta per la prima attivazione della casella;
- **supporto per SPID e firma digitale:** una volta ad ogni cambio di legale rappresentante.
- **l'accreditamento a Techsoup** avviene una sola volta.
- **sale riunioni virtuali:** non è previsto nessun limite di accesso, i servizi verranno erogati in base al criterio di anteriorità di ricezioni delle richieste e nei limiti delle disponibilità del CSV in base alle reali disponibilità al momento della richiesta; in caso di contemporaneità delle richieste, il servizio è erogato all'ETS che richiede il servizio per la prima volta nel corso dell'anno.
- **PEC per ODV ed APS:** una sola volta per la prima attivazione (non viene erogato il servizio di rinnovo dell'abbonamento); il servizio è riservato ad ODV ed APS accreditati in quanto si ritiene di limitare questo servizio agli ETS che hanno una struttura intrinsecamente basata sul volontariato ed operanti prevalentemente tramite volontari a loro associati

Al partire dal giorno di presentazione della domanda di servizi l'ETS ha **15 giorni di tempo** per fornire all'operatore di CTV incaricato la documentazione necessaria per procedere con l'effettiva erogazione del servizio; nel caso in cui l'ETS non rispettasse tale scadenza, la richiesta del servizio sarà ritenuta scaduta e dovrà essere ripresentata.

Le richieste presentate da "Altri ETS" diversi da ODV e APS possono essere accolte solo se è documentato che sono volte a promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari all'interno degli ETS.

Gli operatori di CTV possono gestire l'erogazione del servizio anche nei casi in cui il costo delle risorse esterne sia a carico dell'ETS (con fatturazione diretta del fornitore all'ETS), o per esplicita previsione della Carta dei Servizi o per volontà dell'ETS richiedente; in questo caso il servizio consisterà nella gestione della pratica e del fornitore esterno da parte degli operatori del CSV con fatturazione finale a carico dell'ETS.

Criteria di accesso: Nel caso di servizi erogati con risorse esterne, l'attività è fruibile da tutti le ODV e le APS accreditate fino ad esaurimento del budget o raggiungimento dei limiti individuali.

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

Sportello promozione - Sportello comunicazione - Sportello logistica

I tre sportelli che seguono presentano ognuno servizi e obiettivi differenti, ma condividono gli stessi **limiti di budget** in caso di attivazione di fornitori esterni.

Quindi se un ETS accreditato accede ad un servizio erogato con risorse esterne nell'ambito di uno dei tre sportelli, il costo del servizio andrà a scalarsi dal budget complessivo.

Limiti:

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:

- **650,00€ annui per le ODV e le APS.**
- **450,00€ annui per gli altri ETS.**

Per fare un esempio, se una ODV accreditata, dopo essersi rivolta allo sportello promozione e aver dialogato con un operatore CTV, accede al servizio "Relatori" nell'organizzazione di una propria iniziativa di promozione e per il servizio viene utilizzato un budget pari a 150€, per successive iniziative o per l'accesso ad altri servizi da parte della stessa ODV (ad esempio l'affitto di un mezzo di trasporto o la realizzazione di un video promozionale) gli operatori di CTV potranno attingere ad un budget residuo di 500 €.

I tre sportelli condividono inoltre alcune ulteriori indicazioni relative alle **tempistiche**.

Al partire dal giorno di presentazione della domanda di servizi nei tre sportelli, l'ETS ha **30 giorni di tempo** per fornire all'operatore di CTV incaricato le informazioni e l'eventuale documentazione necessaria per procedere con l'effettiva erogazione del servizio; nel caso in cui l'ETS non rispettasse tale scadenza, la richiesta del servizio sarà ritenuta scaduta e dovrà essere ripresentata. Solo per il servizio di realizzazione e restyling sito web è previsto un termine di **3 mesi**.

Il budget complessivo a disposizione sarà suddiviso in **due finestre temporali**:

- dall'apertura dei servizi a febbraio 2022 al 3 luglio 2022;
- dal 4 luglio 2022 al 23 dicembre 2022.

Le richieste per eventi o iniziative collocate in una precisa data di calendario possono essere presentate solo all'interno della finestra relativa al periodo di realizzazione.

Per fare due esempi:

- *se un ETS necessita della progettazione grafica e della stampa di un pieghevole istituzionale, potrà presentare la richiesta in qualsiasi momento dell'anno ma dal momento della richiesta avrà 30 giorni di tempo per fornire all'operatore tutti i testi, il logo e le indicazioni necessarie per procedere con la realizzazione del materiale;*
- *se un ETS necessita di un servizio per una iniziativa da svolgersi nel mese di settembre 2022, potrà presentare la propria richiesta unicamente a partire dal 1 agosto e, dal momento di presentazione della richiesta, avrà a disposizione 30 giorni di tempo per fornire tutte le informazioni e il materiale necessario.*

Sportello promozione

Obiettivo: CONTAMINARE

Area 1 - Servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale

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

Servizi erogati con risorse umane interne: supporto nell'organizzazione di eventi e iniziative di promozione tramite servizio informativo su aspetti tecnici, burocratici ed autorizzativi.

Servizi erogati con risorse umane esterne:

- **relatori:** messa a disposizione di risorse umane in veste di relatori a convegni e simili;
- **animatori:** messa a disposizione di risorse umane in veste di animatori (come ad esempio musicisti, testimonial, artisti) a iniziative di promozione.

Servizi erogati con risorse strumentali esterne:

- **noleggio di mostre;**
- **noleggio di film e altri prodotti multimediali.**

Destinatari: ETS accreditati.

Limiti

Per i limiti di budget a disposizione di ciascun ETS accreditato richiedente in caso di attivazione di professionisti esterni appositamente incaricati o altri fornitori esterni si veda pag. 20.

Al partire dal giorno di presentazione della domanda di servizi l'ETS ha **30 giorni di tempo** per fornire all'operatore di CTV incaricato le informazioni e l'eventuale documentazione necessaria per procedere con l'effettiva erogazione del servizio; nel caso in cui l'ETS non rispettasse tale scadenza, la richiesta del servizio sarà ritenuta scaduta e dovrà essere ripresentata.

Il budget complessivo a disposizione per il servizio sarà suddiviso in **due finestre temporali**: la prima da febbraio al 3 luglio, la seconda dal 4 luglio al 23 dicembre 2022.

Le richieste per eventi o iniziative collocate in una precisa data di calendario possono essere presentate solo all'interno della finestra relativa al periodo di realizzazione.

Le richieste presentate da "Altri ETS" diversi da ODV e APS possono essere accolte solo se è documentato che sono volte a promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari all'interno degli ETS

Gli operatori di CTV possono gestire l'erogazione del servizio anche nei casi in cui il costo delle risorse esterne sia a carico dell'ETS (con fatturazione diretta del fornitore all'ETS), o per esplicita previsione della Carta dei Servizi o per volontà dell'ETS richiedente; in questo caso il servizio

consisterà nella gestione della pratica e del fornitore esterno da parte degli operatori del CSV con fatturazione finale a carico dell'ETS.

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

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

Sportello comunicazione

Obiettivo: CONTAMINARE

Area 4 - Servizi di informazione e comunicazione

Per supportare la comunicazione dei volontari e la diffusione delle iniziative degli ETS, attiva uno sportello di erogazione di servizi di comunicazione.

Servizi erogati con risorse umane interne:

- **supporto** nell'organizzazione di attività di comunicazione;
- redazione e diffusione di **comunicati stampa** ai media;
- organizzazione di **conferenze stampa**;
- relazioni e **contatti con i media**.

Servizi erogati con risorse strumentali interne:

- **diffusione di notizie** relative agli ETS su sito web, newsletter e canali social del CSV;
- **copisteria** tramite centro stampa interno al CSV.

Servizi erogati con risorse strumentali esterne:

- 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;
- realizzazione di **materiale promozionale ed informativo** degli ETS.

Destinatari: ETS accreditati.

Limiti

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

Per i limiti di budget a disposizione di ciascun ETS accreditato richiedente in caso di attivazione di professionisti esterni appositamente incaricati o altri fornitori esterni si veda pag. 20.

Al partire dal giorno di presentazione della domanda di servizi l'ETS ha **30 giorni di tempo** per fornire all'operatore di CTV incaricato le informazioni e l'eventuale documentazione necessaria per procedere con l'effettiva erogazione del servizio; nel caso in cui l'ETS non rispettasse tale scadenza, la richiesta del servizio sarà ritenuta scaduta e dovrà essere ripresentata.


Solo 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.

Il budget complessivo a disposizione per il servizio sarà suddiviso in **due finestre temporali**: la prima da febbraio al 3 luglio, la seconda dal 4 luglio al 23 dicembre 2022.

Le richieste per eventi o iniziative collocate in una precisa data di calendario possono essere presentate solo all'interno della finestra relativa al periodo di realizzazione.

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*" 

Le richieste presentate da "Altri ETS" diversi da ODV e APS possono essere accolte solo se è documentato che sono volte a promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari all'interno degli ETS

Gli operatori di CTV possono gestire l'erogazione del servizio anche nei casi in cui il costo delle risorse esterne sia a carico dell'ETS (con fatturazione diretta del fornitore all'ETS), o per esplicita previsione della Carta dei Servizi o per volontà dell'ETS richiedente; in questo caso il servizio consisterà nella gestione della pratica e del fornitore esterno da parte degli operatori del CSV con fatturazione finale a carico dell'ETS.

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

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

Sportello logistica

Obiettivo: EQUIPAGGIARE

Area 6 - Servizi di supporto tecnico-logistico

Per supportare l'attività dei volontari degli ETS accreditati, CTV attiva uno sportello di erogazione di servizi di logistica e supporto tecnico

Servizi erogati con risorse strumentali interne:

- **spazi** (sale per riunioni o incontri, postazioni ad uso ufficio presso le sedi di CTV);
- apposizione della **sede legale** presso le sedi di Biella, Vercelli o presso lo sportello di Varallo (esclusivamente per ODV e APS);
- **recapito** per domiciliazione postale per ricevere la posta cartacea dell'ETS presso le sedi di Biella, Vercelli e presso lo sportello di Varallo (esclusivamente per ODV e APS);
- messa a disposizione temporanea di **attrezzature** di proprietà di CTV

Servizi erogati con risorse strumentali esterne:

- affitto temporaneo di **sale e spazi** esterni alle sedi del CSV;
- noleggio temporaneo di **attrezzature** presso fornitori terzi;
- noleggio di **mezzi di trasporto** presso fornitori terzi.

Destinatari: ETS accreditati.

Limiti

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

Per i limiti di budget a disposizione di ciascun ETS accreditato richiedente in caso di attivazione di professionisti esterni appositamente incaricati o altri fornitori esterni si veda pag. 20.

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.

Al partire dal giorno di presentazione della domanda di servizi l'ETS ha **30 giorni di tempo** per fornire all'operatore di CTV incaricato le informazioni e l'eventuale documentazione necessaria per procedere con l'effettiva erogazione del servizio; nel caso in cui l'ETS non rispettasse tale scadenza, la richiesta del servizio sarà ritenuta scaduta e dovrà essere ripresentata.

Il budget complessivo a disposizione per il servizio sarà suddiviso in **due finestre temporali**: la prima da febbraio al 3 luglio, la seconda dal 4 luglio al 23 dicembre 2022.

Le richieste per eventi o iniziative collocate in una precisa data di calendario possono essere presentate solo all'interno della finestra relativa al periodo di realizzazione.

Le richieste presentate da "Altri ETS" diversi da ODV e APS possono essere accolte solo se è documentato che sono volte a promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari all'interno degli ETS

Gli operatori di CTV possono gestire l'erogazione del servizio anche nei casi in cui il costo delle risorse esterne sia a carico dell'ETS (con fatturazione diretta del fornitore all'ETS), o per esplicita previsione della Carta dei Servizi o per volontà dell'ETS richiedente; in questo caso il servizio consisterà nella gestione della pratica e del fornitore esterno da parte degli operatori del CSV con fatturazione finale a carico dell'ETS.

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: 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.

Attività ad iniziativa del CSV

Area 1 - Servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale

Orientamento al volontariato

Obiettivo: CONNETTERE

Area 1 - Servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale

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 lente e nell'inserimento come nuovi volontari.

Un apposito [spazio sul sito web](#) di CTV consentirà di fare incontrare domanda e offerta di volontariato. Inoltre CTV organizza un servizio di tutoring individualizzato per la preparazione dell'ETS all'accoglienza del nuovo volontario e la redazione di schede con il profilo dei volontari ricercati da parte degli ETS.

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: ETS con o senza volontari; aspiranti volontari; cittadini in generale.

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

Promozione della cultura della solidarietà verso i giovani

Obiettivo: CONNETTERE

Area 1 - Servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale

CTV organizza:

- **career day** del volontariato
- **stage** di volontariato
- **percorsi** strutturati di avvicinamento dei giovani al volontariato
- iniziative di **educazione civica** con gli studenti
- esperienze di **associazione simulata** a scuola

- **tirocini** e percorsi educativi presso ETS accreditati
- **percorsi alternativi** alle sanzioni disciplinari

Destinatari: ETS con volontari; cittadini giovani.

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

Animazione e coordinamento di tavoli e reti

Obiettivo: CONNETTERE

Area 1 - Servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale

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 carcere - Vercelli
- Tavolo migranti - Biella
- Comunità educante di Biella
- Comunità educante di Vercelli
- Comunità educante della Valsesia
- Rete antispreco - Biella e Vercelli
- Tavolo motore del gruppo Biella - volontari AMA
- Tavolo anti tratta Biella
- Coordinamento Emergenza Freddo - Biella

Destinatari: ETS con volontari; volontari anche singoli e gruppi informali, cittadini in generale.

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: L'elenco dei tavoli attivi è reperibile sul sito <https://www.centroterritorialevolontariato.org/carta-servizi-ctv/> .

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

Attività di promozione promosse da CTV o in collaborazione con altri soggetti

Obiettivo: CONTAMINARE

Area 1 - Servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale

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.centroterritorialevolontariato.org e gli altri canali di comunicazione di CTV.

Destinatari: ETS con volontari; aspiranti volontari, cittadini in generale..

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

Bando di idee per percorsi di avvicinamento tra volontari e giovani

Obiettivo: CONNETTERE

Area 1 - Servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale

CTV realizza un bando per la raccolta e selezione di idee progettuali degli ETS accreditati in ambito di promozione della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva tra i giovani; le idee così selezionate diverranno attività realizzate in co-progettazione tra CTV ed ETS e saranno oggetto di valutazione di impatto.

Destinatari: ETS accreditati.

Criteri di accesso: I dettagli relativi ai criteri e alle modalità di partecipazione al bando saranno esplicitati all'interno del bando stesso e della relativa modulistica.

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

Supporto a percorsi di amministrazione condivisa

Obiettivo: CONNETTERE

Area 1 - Servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale

CTV attiva un servizio di supporto ai percorsi di amministrazione condivisa intrapresi dagli enti pubblici del territorio. CTV fornisce supporto ed accompagnamento a questi soggetti nella definizione e gestione dei processi di co-programmazione, co-progettazione, accreditamento e convenzione che verranno posti in essere, dietro richiesta da parte delle Amministrazioni.

Destinatari: Pubbliche amministrazioni

Criteri di accesso: I percorsi di supporto potranno essere attivati a seguito di richiesta da parte delle Pubbliche Amministrazioni o su segnalazione da parte degli ETS potenzialmente coinvolgibili nei processi di amministrazione condivisa.

Canali di accesso: Oltre ai canali di comunicazione istituzionale di CTV, la possibilità di attivazione di questi percorsi verrà comunicata alle Pubbliche Amministrazioni nell'ambito dell'attività di mappatura delle esperienze di amministrazione condivisa.

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

Area 2 - Servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento

Percorsi di consulenza e accompagnamento proposti dal CSV

Obiettivo: ABILITARE

Area 2 - Servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento

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.

A seconda dei corsi le attività potranno essere rivolte solamente ai volontari degli ETS accreditati oppure anche agli aspiranti volontari.

Destinatari: ETS accreditati e loro volontari; aspiranti volontari.

Criteri di accesso: La attività sono proposte a tutti i destinatari di volta in volta individuati (ETS accreditati, volontari degli ETS in particolare giovani ed aspiranti volontari) fino ad esaurimento dei posti disponibili; le richieste vengono accolte secondo l'ordine cronologico di ricezione. Le richieste presentate da "Altri ETS" diversi da ODV e APS possono essere accolte solo se è documentato che sono volte a promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari all'interno degli ETS

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

Area 3 - Servizi di formazione

Corsi organizzati dal CSV

Obiettivo: ABILITARE

Area 3 - Servizi di formazione

CTV organizza, anche in collaborazione con soggetti esterni, **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 relativo a tematiche evolutive e di sviluppo del ruolo e della funzione degli ETS nel territorio, un secondo invece 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.

Il programma formativo si potrà articolare in seminari, corsi strutturati, laboratori la cui durata sarà modulata in ragione della materia trattata; in base all'esperienza pregressa, si pensa di organizzare percorsi formativi di medio - breve durata per facilitare la partecipazione dei volontari; per i corsi più impegnativi si conta, pertanto, di proporre percorsi modulari. Per le docenze verranno impiegate risorse umane in servizio presso il CSV oppure formatori esterni che abbiano esperienza diretta del mondo dell'associazionismo al fine di fornire conoscenze e nozioni direttamente spendibili dai partecipanti. La proposta formativa sarà di volta in volta rivolta a gruppi di partecipanti la cui entità numerica sarà predefinita sulla base dell'argomento, della modalità didattica e dei locali individuati.

I percorsi saranno erogati secondo diverse modalità, in presenza con incontri e laboratori presso le sedi del CSV e a distanza attraverso piattaforme online.

L'integrazione delle diverse modalità permetterà di migliorare la fruibilità delle attività, sia in virtù delle normative emergenziali in vigore, sia per facilitare i destinatari.

Destinatari: Volontari di ETS accreditati; aspiranti volontari.

Criteri di accesso: La attività sono proposte a tutti i destinatari di volta in volta individuati fino ad esaurimento dei posti disponibili; le richieste vengono accolte secondo l'ordine cronologico di ricezione. Le richieste presentate da "Altri ETS" diversi da ODV e APS possono essere accolte solo se è documentato che sono volte a promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari all'interno degli ETS.

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

Laboratori di co-progettazione di percorsi formativi

Obiettivo: ABILITARE

Area 3 - Servizi di formazione

CTV organizza laboratori aperti in cui i volontari possano presentare le loro idee o bisogni di formazione specifica, in base ai quali verranno avviati percorsi di co-progettazione delle attività formative a cui saranno invitati a partecipare i volontari degli ETS proponenti.

In fase di realizzazione i corsi saranno potenzialmente aperti sia ai volontari degli ETS che hanno proposto i temi sia ad altri volontari interessati e coinvolgibili, a seconda delle tematiche e del numero di posti a disposizione per ciascun corso.

Destinatari: Volontari di ETS accreditati; aspiranti volontari.

Criteri di accesso: La attività sono proposte a tutti i destinatari di volta in volta individuati (volontari di ETS accreditati ed aspiranti volontari) fino ad esaurimento dei posti disponibili; le richieste vengono accolte secondo l'ordine cronologico di ricezione, anche tenuto conto dell'apporto degli ETS ai percorsi di co-progettazione. Le richieste presentate da "Altri ETS" diversi da ODV e APS possono essere accolte solo se è documentato che sono volte a promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari all'interno degli ETS

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

Area 4 - Servizi di informazione e comunicazione

Strumenti di comunicazione del CSV

Obiettivo: CONTAMINARE

Area 4 - Servizi di informazione e comunicazione

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: ETS con o senza volontari, volontari singoli e gruppi informali, aspiranti volontari e cittadini.

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

Area 5 - Servizi di ricerca e documentazione

Biblioteca

Obiettivo: EQUIPAGGIARE

Area 5 - Servizi di ricerca e documentazione

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

Destinatari: ETS con o senza volontari, volontari singoli e gruppi informali, aspiranti volontari e cittadini.

Criteri di accesso: La biblioteca è apertamente fruibile 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: Per informazioni rivolgersi agli uffici di segreteria di Biella e Vercelli ai contatti riportati nell'ultima pagina.

Analisi dei bisogni del territorio

Obiettivo: EQUIPAGGIARE

Area 5 - Servizi di ricerca e documentazione

CTV opera in collaborazione con altri soggetti del territorio per l'analisi dei bisogni e delle risorse del territorio, che costituisce il fondamento essenziale per la programmazione delle attività degli ETS, al fine di realizzare attività efficaci, non autoreferenziali ed integrate in modo efficiente nel tessuto sociale di riferimento.

Per la provincia di Biella CTV intende collaborare con l'Osservatorio territoriale del Biellese (www.osservabiella.it) promosso e sostenuto dalla Fondazione Cassa di Risparmio di Biella.

Per la provincia di Vercelli si intende coinvolgere i soggetti partecipanti alle reti e ai tavoli operanti sulla provincia e facilitati da CTV per l'individuazione di un aspetto specifico su cui condurre una rilevazione puntuale in collaborazione con l'Università del Piemonte Orientale.

Destinatari: ETS con o senza volontari, volontari singoli e gruppi informali, aspiranti volontari e cittadini.

Criteri di accesso: I risultati delle indagini saranno messi a disposizione degli ETS del territorio in modo libero.

Gestionale CSV

Obiettivo: EQUIPAGGIARE

Area 5 - Servizi di ricerca e documentazione

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: ETS con o senza volontari, volontari anche singoli e gruppi informali, aspiranti volontari, cittadini.

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.

Mappatura delle esperienze di amministrazione condivisa

Obiettivo: CONNETTERE

Area 5 - Servizi di ricerca e documentazione

CTV intende mappare le esperienze di amministrazione condivisa (co-programmazione, co-progettazione, accreditamento e convenzioni) agite o progettate sui territori provinciali di Biella e Vercelli che vedono coinvolti soggetti della pubblica amministrazione (comuni, ASL, consorzi socio-assistenziali ed altri) ed ETS.

Si prevede di realizzare un'indagine compilativa volta a creare una mappa delle esperienze in essere con il duplice scopo di disporre dei dati per sviluppare un'analisi di contesto a supporto delle azioni programmate in questo ambito e di promuovere tra le pubbliche amministrazioni coinvolte il ruolo di CTV come punto di riferimento in materia.

Destinatari: ETS con o senza volontari, pubbliche amministrazioni.

Criteri di accesso: I risultati della mappatura saranno messi a disposizione degli ETS del territorio in modo libero.

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.

Protocollo con Regione Piemonte per trasmigrazione degli ETS piemontesi nel RUNTS

I CSV Piemontesi e la Regione Piemonte organizzano forme di accompagnamento delle realtà esistenti in Piemonte per la trasmigrazione dai registri preesistenti al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore.

CTV accompagna ODV e APS nelle pratiche di accesso, caricamento e convalida dei dati e dei documenti su piattaforma SIS-TRA e dà supporto individualizzato alle ONLUS per l'individuazione della sezione del RUNTS più opportuna rispetto alla tipologia dell'ente e all'attività svolta.

Per informazioni

Simone Rosso

simone.rosso@centroterritorialevolontariato.org

Servizio Civile Universale

A partire dal 2021, grazie alla collaborazione con l'associazione Vol.To., CTV accoglie volontari del servizio civile universale impiegandoli in un progetto di sensibilizzazione rivolta ai giovani (prevalentemente nelle scuole secondarie superiori) sui temi delle pari opportunità, della lotta alla discriminazione e della promozione e tutela dei diritti.

Nel 2022 CTV intende portare a compimento il progetto già in corso e avviare due nuove progettualità: una sulla tematica precedentemente descritta e una sullo sviluppo della digitalizzazione del Terzo settore

Per informazioni

Sara Ghirardi

sara.ghirardi@centroterritorialevolontariato.org

Progetto STEPS

CTV a partire da aprile 2021 collabora alla realizzazione del progetto STEPS, a capofila Cooperativa Raggio Verde finanziato da Compagnia di San Paolo sul bando Territori Inclusivi, con il ruolo di facilitatore delle reti territoriali finalizzate all'inclusione sociale di persone in condizioni di disagio (con particolare riferimento ai soggetti con background migratorio).

Il progetto persegue i seguenti obiettivi:

- potenziare reti di protezione ed inclusione sociale, promuovere empowerment a favore di persone escluse e vulnerabili;
- promuovere empowerment di comunità attraverso nuove narrazioni;
- incrementare capitale comunitario di conoscenze e competenze sul tema dell'inclusione e del cambiamento generativo, valorizzando il contributo dal basso;
- fornire possibilità di inserimento nel mondo del lavoro a soggetti con background migratorio e/o in altre condizioni di fragilità/marginalità.

Nello specifico CTV si occupa di:

- Azione mirata al coinvolgimento di associazioni presenti sul territorio impegnate su temi inerenti il progetto;
- facilitazione e partecipazione al coordinamento tavolo buone pratiche;
- partecipazione al percorso impostato da Compagnia di San Paolo inerente mentoring, capacity building, pratiche di comunità

Le attività del progetto si svolgono sui territori di Vercelli e di Borgomanero ed hanno durata dal 30/4/2021 al 31/12/2022.

Per informazioni

Sara Ghirardi

sara.ghirardi@centroterritorialevolontariato.org

Accordo per attività di consulenza assicurativa

CTV a partire dal 2021 aderisce all'Accordo Quadro "Cavarretta Assicurazioni s.r.l e CSVnet" avente ad oggetto la messa a disposizione degli ETS del territorio della consulenza e dei servizi assicurativi offerti dalla società Cavarretta Assicurazioni s.r.l., in particolare della Polizza Unica del Volontariato <https://polizzaunicadelvolontariato.it/>.

CTV collabora nell'offrire agli ETS periodici incontri di informazione sugli obblighi assicurativi in capo ai volontari degli ETS e di presentazione della Polizza Unica del Volontariato, quale prodotto assicurativo che permette agli ETS di rispondere in modo completo ed accurato a tali obblighi, ad un prezzo pari o inferiore a quelli di mercato; inoltre i professionisti di Cavarretta Assicurazioni offrono anche consulenza assicurativa presso le sedi di CTV.

Per informazioni

Caterina Pidello

caterina.pidello@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 DIVERSE

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. 9). 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 - 20 posti (capienza rivista ai sensi della normativa anti Covid-19) - attrezzata con impianto audio e impianto per videoproiezione a soffitto
- Sala bis - 6 posti (capienza rivista ai sensi della normativa anti Covid-19)

Sede di Vercelli

- Sala 1 - 12 posti (capienza rivista ai sensi della normativa anti Covid-19) - attrezzata con impianto per videoproiezione a soffitto
- Sala 2 - 10 posti (capienza rivista ai sensi della normativa anti Covid-19)

Consulenze e formazione

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. 9).

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 2022.

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 2022 CTV metterà in campo azioni aventi come obiettivo l'aggiornamento della rilevazione dei bisogni degli ETS del territorio, a partire dall'esperienza sviluppata nel 2019, 2020 e 2021 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 delle programmazioni 2021 e 2022 e costituiranno punto essenziale di partenza per la redazione della programmazione del 2023.

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 Orfanotrofia, 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

Mercoledì 9:30 - 12:30

Venerdì 10:00 - 12:00 e 14:00 - 17:00

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 – tel. 0161.503298

Segreteria Biella

Caterina Pidello – tel. 015.8497377

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

Silvia Amato – silvia.amato@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

Silvia Pasciullo – silvia.pasciullo@centroterritorialevolontariato.org

Caterina Pidello – caterina.pidello@centroterritorialevolontariato.org

Emanuela Surbone – emanuela.surbone@centroterritorialevolontariato.org

Simona Zola – simona.zola@centroterritorialevolontariato.org