

CARTA SERVIZI

2023

Indice

La Carta dei Servizi	pag. 3
Chi siamo	pag. 3
Chi sono i Centri di Servizio per il Volontariato	pag. 5
Sezione 1 - Lattività di Centro Servizio per il Volontariato	pag. 6
I principi di erogazione dei servizi	pag. 6
I destinatari	pag. 10
Obiettivi, servizi e attività	pag. 12
Procedura di accreditamento	pag. 14
Riepilogo servizi dell'attività di Centro di Servizio per il Volontariato	pag. 15
Accesso ai servizi	pag. 16
Attività a richiesta	pag. 17
Servizio di consulenza	pag. 18
Supporto alla comunicazione degli ETS	pag. 20
Servizi logistici	pag. 22
Inclusione digitale	pag. 24
Attività ad iniziativa del CSV	pag. 26
Area 1 - Servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale	pag. 27
Area 2 - Servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento	pag. 31
Area 3 - Servizi di formazione	pag. 32
Area 4 - Servizi di informazione e comunicazione	pag. 34
Area 5 - Servizi di ricerca e documentazione	pag. 35
Sezione 2 - I progetti e le attività di CTV	pag. 36
Rilevazione e controllo della qualità	pag. 38
Sezione 3 - CTV per voi	pag. 39
Sedi, orari e contatti	pag. 39
Gli operatori di CTV	pag. 40

La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi presenta i servizi e le attività che CTV - Centro Territoriale per il Volontariato ETS (di seguito CTV) realizza nel 2023.

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 ETS 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 e a giugno 2022 CTV ha ottenuto l'iscrizione al RUNTS.

Per ulteriori informazioni circa la storia di A.CSV e di CTV è possibile consultare il [bilancio sociale 2021](#).

CTV è socio di CSVnet (Associazione Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato) e di CSVnet Piemonte.

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 Varallo: **Via Mario Tancredi Rossi 1, 13019 Varallo**

Qualificazione ai sensi del CTS: **iscritto 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 2023. La qualità sarà rilevata attraverso il coinvolgimento degli utenti, associati e non, con l'adozione di questionari; gli esiti della valutazione saranno pubblicati all'interno del bilancio sociale; inoltre costituiranno elemento essenziale per la programmazione dell'annualità successiva.

Nel corso del 2023 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 e 2022, sono punto centrale della programmazione 2023 e costituiranno punto essenziale di partenza per la redazione della programmazione per il 2024. È in previsione la realizzazione di una nuova approfondita analisi dei bisogni per la triennalità 2025-2027.

All'interno dell'aggiornamento della rilevazione dei bisogni degli ETS che sarà condotto nel 2023, verranno indagati anche gli aspetti più rilevanti emersi dall'indagine 2022 e le azioni che CTV metterà in campo nel corso dell'anno per cercare di dare una risposta a tali bisogni, così da verificare se l'obiettivo sia stato raggiunto e in quale misura. Ad esempio, a fronte della rilevazione negli ETS di una sensazione di accresciuta burocrazia, CTV nel 2023 metterà in campo attività e azioni che vogliono essere di supporto in tal senso; l'indagine 2023 circa i bisogni degli ETS cercherà di verificare se tali servizi siano stati effettivamente di supporto per rispondere all'esigenza emersa.

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 proseguire nel corso del 2023 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 è stato realizzato un bando per la realizzazione di iniziative di promozione rivolte ai giovani e le 4 attività selezionate e che saranno realizzate nel corso del 2023 vedranno anche la realizzazione della valutazione di impatto sulle azioni realizzate.

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. Il Regolamento Economico è stato aggiornato nel corso del 2022 e approvato dall'Assemblea ordinaria del 21 dicembre 2022: il nuovo testo, che vede un aggiornamento e una semplificazione di alcune procedure (come ad esempio l'introduzione della possibilità di effettuare acquisti online) e l'adeguamento a quanto previsto dal nuovo statuto di CTV, è stato elaborato da un gruppo di lavoro tecnico-politico, vagliato dall'Organo di Controllo e dal Consiglio Direttivo e infine portato all'approvazione dell'Assemblea dei soci.

Nel corso del 2023 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. In particolare CTV usufruisce degli accordi con Agenzia Cavarretta (Polizza Unica del Volontariato), El.COM (forniture energetiche di luce e gas), Techsoup (per la fornitura di software), Studio Eureka (per la fornitura di SPID, PEC e firma digitale). Ove possibile, tali proposte saranno anche promosse presso gli ETS. Si è stabilito invece di non aderire alla proposta relativa alla telefonia a fronte di una contrattazione più favorevole con un fornitore locale.

Si prevede inoltre di ricercare fornitori locali di beni e servizi che possano garantire a CTV e agli ETS soci di CTV prezzi di favore dietro convenzione.

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 1 sportello (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.

A partire da gennaio 2023 lo sportello di Varallo vedrà la presenza fissa di un'operatrice CTV per mezza giornata a settimana. Inoltre, periodicamente e dietro richiesta degli ETS, gli operatori sono presenti presso lo sportello di Varallo e presso gli spazi messi a disposizione su richiesta dal Comune di Santhià, 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.

L'assemblea dei soci di dicembre 2022 ha deliberato l'istituzione di 4 consulte territoriali dei soci, ai sensi di quanto previsto dallo statuto e dal Regolamento di funzionamento e dei lavori assembleari di CTV. Le consulte saranno coinvolte nei processi di programmazione, monitoraggio, valutazione e rendicontazione sociale delle attività e si renderà conto del loro funzionamento e dell'adesione da parte dei soci in sede di rendicontazione.

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. In applicazione di tale principio si precisa che i massimali di accesso ai servizi previsti nella Carta dei Servizi di CTV rappresentano una possibilità teorica per ciascun ETS e non un diritto soggettivo.

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 2022 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 2023.

CTV aderisce alla proposta di adozione di strumenti di gestione digitale avanzata da CSVnet. A tale proposito, per la gestione, il monitoraggio e la rendicontazione dell'attività CTV adotta il Sistema Informativo di CSVnet, utilizzandone in modo particolare le funzioni Anagrafiche, Erogazioni, E-mail, Formazione, Eventi, Programmazione e Vita Associativa. Nel 2023 si prevede di ampliare l'utilizzo del Sistema Informativo, avviando l'utilizzo della sezione Vita Associativa non solo con modalità rendicontative, ma come strumento gestionale per la condivisione di documenti e informazioni con i membri del Consiglio Direttivo.

CTV adotta anche il software per la gestione della contabilità "SIC et Simpliciter", anch'esso messo a disposizione di CSVnet. L'utilizzo combinato di questi due strumenti (Sistema Informativo e Sic et Simpliciter) 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.

Nel corso del 2022 CTV ha attivato l'area di frontend collegata a Sistema Informativo, aprendo la propria [area riservata](#) ad enti e persone fisiche interessate. All'interno dell'area riservata è possibile al momento accedere a materiale informativo, conoscere alcuni dei servizi di CTV, iscriversi ad eventi o a corsi di formazione. Nel corso del 2023 si prevede di implementare l'utilizzo dell'area riservata, che diventerà un punto di accesso unico per la formazione, gli eventi, eventuali incontri informativi e per tutto quanto afferente alla scheda attività 5.2 Centro di documentazione digitale.

In Piemonte da diversi anni sono attivi gruppi di lavoro tecnici volti al confronto e alla condivisione di buone prassi, che coinvolgono operatori di tutti i CSV piemontesi. In particolare si segnalano gruppi di lavoro negli ambiti: direzione, amministrazione, consulenza (con il coinvolgimento del CSV Valle d'Aosta).

In quest'ultimo caso il lavoro del gruppo 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 2022 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 2023.

Il gruppo di lavoro direzione si confronta abitualmente su temi quali la programmazione e la rendicontazione delle attività, il collegamento con Enti di natura sovraterritoriale, regionale o nazionale.

Il gruppo di lavoro amministrazione consente lo scambio di buone prassi e il raccordo tra gli uffici amministrativi dei Centri piemontesi e di questi con CSVnet nell'ottica della sempre maggiore trasparenza e uniformità. Tutti i CSV piemontesi inoltre hanno preso parte alla sperimentazione del nuovo modello di classificazione ed imputazione degli oneri proposto da ONC e CSVnet.

Inoltre, in diretta connessione con quanto previsto nelle schede attività 1.2 relativamente alla campagna di comunicazione regionale volta all'attivazione dei giovani nell'ambito della solidarietà e 4.1 relativamente alla diffusione di una newsletter regionale, a partire da gennaio 2023 sarà attivato un ulteriore gruppo di lavoro nell'ambito comunicazione, che lavorerà al raccordo delle suindicate iniziative e allo sviluppo e progettazione di eventuali ulteriori attività da svolgersi nelle annualità successive. Le due attività già previste saranno progettate nel dettaglio e realizzate nell'ottica di una maggiore uniformità della comunicazione su certi temi e saranno volte ad ottenere la maggiore visibilità possibile, accrescendo l'offerta per gli ETS e migliorando l'efficienza e l'efficacia delle iniziative.

CTV partecipa inoltre a gruppi di lavoro e occasioni di condivisione proposte e coordinate da CSVnet nei seguenti ambiti: direzione, formazione, comunicazione, consulenze, scuola e volontariato. Inoltre CTV conferma la propria piena disponibilità a collaborare con Cantiere Terzo Settore, sia in quanto fruitore del materiale documentale lì messo a disposizione, sia in ottica propositiva o attraverso la produzione diretta, in collaborazione con Cantiere Terzo Settore, di ulteriori strumenti e materiali da

mettere a disposizione dell'intero sistema, come avvenuto nel corso del 2022 con la realizzazione di due videotutorial relativi agli adempimenti successivi alla trasmissione al RUNTS.

Il Consiglio Direttivo di CTV ha identificato l'attuazione del principio di integrazione come uno degli elementi caratterizzanti dell'attività 2023. Per questo motivo, in ognuna delle sei aree riconducibili all'art. 63 c.2 del D.Lgs 117/2017 è riscontrabile almeno un'attività che concretamente si colloca in attuazione di tale principio.

Inoltre, il 6 dicembre 2022 si è costituito l'Ente CSVnet Piemonte, confederazione regionale dei CSV piemontesi, che potrà realizzare o promuovere progettualità e attività in concertazione con tutti i CSV aderenti.

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 iscriverne 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

Come nel 2022, per l'attività 2023 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, attività di promozione e sviluppo della solidarietà.

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 e di un centro di documentazione digitale.

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

Le attività e i servizi di CTV per il 2023 saranno suddivisi in due categorie:

- 1) **Attività a richiesta:** iniziative e servizi richiesti direttamente dai destinatari, sulla base delle loro specifiche esigenze e durante tutto il corso del 2023.
- 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 .

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 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 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.

PROCEDURA DI ACCREDITAMENTO

Come specificato precedentemente, alcuni dei servizi di CTV sono classificati come "Attività a richiesta". 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.

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 - Promozione e sviluppo della sussidiarietà	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 - Servizio di consulenza	Attività a richiesta
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 - Supporto alla comunicazione degli ETS	Attività a richiesta

5 - Ricerca e documentazione	5.1 - Biblioteca	Attività ad iniziativa di CTV
	5.2 - Centro di documentazione digitale	Attività ad iniziativa di CTV
6 - Supporto tecnico-logistico	6.1 - Servizi logistici	Attività a richiesta
	6.2 - Inclusione digitale	Attività a richiesta

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 richiesta

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.

Servizio di consulenza

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.

Prosegue inoltre l'attività consulenziale fornita agli ETS per la gestione della propria posizione sul portale RUNTS.

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.**

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

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:

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

Supporto alla comunicazione degli ETS

Obiettivo:  **CONTAMINARE**

Area 4 - Servizi di informazione e comunicazione

Per supportare la comunicazione dei volontari e la diffusione delle iniziative degli ETS, attiva un complesso 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** per l'individuazione di spazi a disposizione degli ETS, gratuiti o a carico degli ETS.

Servizi erogati con risorse strumentali interne:

- **diffusione di notizie** relative agli ETS su sito web, newsletter e canali social del CSV;
- **copisteria, con piccole modifiche grafiche ed impaginazione**, tramite centro stampa interno al CSV;
- **plastificazioni e rilegature** di prodotti di informazione e comunicazione degli ETS;
- **progettazione grafica** di prodotti per gli ETS;
- accompagnamento e supporto alla **realizzazione e restyling sito web** (con relativi costi di realizzazione del sito a carico dell'ETS richiedente e direttamente fatturati dal fornitore allo stesso).

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.**

In caso di plastificazioni e rilegature sono previsti i seguenti limiti a disposizione di ciascun ETS richiedente:

- **plastificazione di 60 A3 (anche fruibili come 120 A4);**
- **rilegatura di 50 opuscoli.**

Al raggiungimento dei suddetti limiti CTV non fornirà ulteriori materiali di consumo, bensì metterà a disposizione degli ETS, dietro prenotazione, la strumentazione necessaria ad utilizzo dei volontari presso la sede di CTV e dietro utilizzo da parte degli ETS di materiale di consumo di proprietà.


In caso di progettazione grafica di prodotti per gli ETS sono previsti i seguenti limiti a disposizione di ciascun ETS richiedente:

- **1 accesso all'anno, per un massimo di 4 ore di impegno della risorsa umana attivata.**

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 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
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.

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.

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

Servizi logistici

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:

- concessione temporanea di **spazi** (sale per riunioni o incontri, postazioni ad uso ufficio presso le sedi di CTV) agli ETS accreditati;
- 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 agli ETS accreditati;
- messa a disposizione di tutti gli ETS del territorio dei **contratti di sistema** sottoscritti a livello nazionale da parte di CSVnet (in ambito di forniture energetiche, telefonia, forniture informatiche, ecc.);
- messa a disposizione degli ETS accreditati di **convenzioni a tariffe agevolate con fornitori locali** per l'acquisto di beni e servizi (con costi a carico degli ETS).

Destinatari: ETS accreditati (per i servizi spazi, attrezzature, convenzioni a tariffe agevolate); solo ODV e APS accreditate (per i servizi sede legale e domiciliazione postale); tutti gli ETS del territorio (per il servizio di messa a disposizione dei contratti di sistema).

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. 18.

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.

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: 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. Tutti gli utilizzi di spazi ed attrezzature saranno limitati nel tempo in funzione delle richieste ricevute al fine di garantire sia l'universalità e la parità di accesso che un efficiente utilizzo delle risorse strumentali (sedi ed attrezzature); in nessun caso è prevista l'assegnazione in esclusiva a qualsivoglia destinatario di spazi ed attrezzature.

Canali di accesso: Le tipologie di spazi 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.

Inclusione digitale

Obiettivo:  **EQUIPAGGIARE**

Area 6 - Servizi di supporto tecnico-logistico

CTV opera per la digitalizzazione dei volontari, relativamente sia agli strumenti informatici indispensabili per accedere ed operare sul RUNTS che ad altre soluzioni digitali utili per la gestione degli ETS.

Ogni accesso prevede l'attivazione di risorse umane interne di CTV che recepiscono il bisogno e che gestiscono l'erogazione di un complesso di servizi.

Servizi erogati con risorse umane interne:

- supporto gestionale nell'attivazione della **casella PEC** dell'ETS;
- supporto gestionale ai legali rappresentanti degli ETS richiedenti nell'attivazione di **SPID e firma digitale**;
- accompagnamento nell'accreditamento presso **Techsoup** (<https://www.techsoup.it/>).

Il costo delle forniture di PEC, SPID e firma digitale è sempre a carico dell'ETS richiedente (con fatturazione diretta del fornitore all'ETS); il servizio consisterà quindi nella gestione della pratica e del fornitore esterno da parte degli operatori del CSV con fatturazione finale a carico dell'ETS. Per i servizi inerenti PEC, SPID e firma digitale il CSV prevede di proporre agli ETS sia i fornitori segnalati da CSVnet nell'ambito dei contratti di sistema nazionale sia altri fornitori; la scelta in merito verrà esercitata autonomamente dagli ETS richiedenti che sosterranno il costo della fornitura.

Servizi erogati con risorse strumentali interne:

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

Destinatari:

- ETS accreditati;
- Associazioni con presenza significativa di volontari che presentano istanza di iscrizione al RUNTS;
- Enti in trasformazione verso forme di ETS a base volontaria.

Limiti e criteri di accesso:

Sono previsti i seguenti limiti di accesso:

- **supporto attivazione PEC:** una volta per la prima attivazione della casella e ad ogni rinnovo;
- **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.

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 o da associazioni di nuova costituzione intenzionate ad iscriversi al RUNTS in qualità di 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.

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 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. 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**.

Sarà inoltre realizzata una **campagna di comunicazione** volta alla promozione dello sportello sia tra la popolazione del nostro territorio che presso gli ETS, al fine di intercettare un maggior numero di cittadini interessati alla pratica del volontariato e di potenziare la raccolta delle specifiche necessità degli ETS.

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 realizza un complesso di azioni in connessione e collaborazione con altri soggetti.

In particolare CTV organizza:

- **giovani e volontariato liquido** per la creazione di un gruppo di giovani che si attivino per la partecipazione a manifestazioni organizzate da CTV, dagli ETS, dai territori;
- iniziative di **educazione civica** con gli studenti;
- **percorsi alternativi** alle sanzioni disciplinari;
- progetto **Dott. Stranascuola**;
- una **campagna di comunicazione** a livello regionale, con gli altri CSV piemontesi.

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
- Tavolo motore del gruppo - volontari AMA Biella

CTV inoltre, al fine di dare visibilità ed evidenza al ruolo dei volontari degli ETS, partecipa a:

- Coordinamento Emergenza Freddo - Biella;
- Commissione Barriere del Comune di Biella;
- percorso territoriale legato all'apertura di Cascina Oremo a Biella;
- progetto "Bi.lanciare", di titolarità del Consorzio Il Fillo da Tessere e avente ad oggetto interventi di conciliazione vita-lavoro e per donna impiegate ed interventi educativi per i figli delle stesse.

Nel 2023 CTV intende avviare un'azione di animazione territoriale legata alla diffusione delle Comunità Energetiche Rinnovabili.

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.

Promozione e sviluppo della sussidiarietà

Obiettivo:  CONNETTERE

Area 1 - Servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale

CTV attiva un servizio di supporto ai percorsi di collaborazione con gli ETS e sussidiarietà 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, ETS con volontari.

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. CTV potrà farsi promotore dell'avvio di percorsi ed iniziative presso le amministrazioni e gli ETS.

Canali di accesso: Oltre ai canali di comunicazione istituzionale di CTV, la possibilità di attivazione di questi percorsi verrà comunicata alle Pubbliche Amministrazioni coinvolte nell'attività di mappatura delle esperienze di amministrazione condivisa realizzata nel 2022.

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; gruppi di cittadini interessati a costituire un ETS, enti a base volontaria intenzionati ad iscriversi al RUNTS, ONLUS.

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 attivare corsi nei seguenti ambiti:

- contabilità e schemi di bilancio per gli ETS;
- sicurezza;
- processi di inclusione digitale;
- sussidiarietà tra ETS e Pubblica Amministrazione;
- gestione privacy.

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.

CTV promuoverà inoltre le proposte formative di **Gluo - Piattaforma collaborativa del volontariato** (www.gluo.org) al fine di ampliare l'offerta formativa per i volontari degli ETS del territorio.

Destinatari: Volontari di ETS accreditati; aspiranti volontari. I corsi saranno rivolti anche a persone partecipanti ai tavoli di cui all'attività "Animazione e coordinamento di tavoli e reti" e ad amministratori

e funzionari della Pubblica Amministrazione quando ciò sia funzionale a promuovere e rafforzare il ruolo dei volontari negli ETS.

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, a seconda delle tematiche e del numero di posti a disposizione per ciascun corso, ad altri volontari interessati e coinvolgibili e a persone che partecipano ai tavoli di animazione territoriale, con lo scopo di rendere le reti in cui operano gli ETS più efficaci e di migliorarne il funzionamento.

Destinatari: Volontari di ETS accreditati; aspiranti volontari, persone partecipanti a reti e tavoli di animazione territoriale.

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.**

Sarà realizzata una **campagna di comunicazione regionale volta all'attivazione dei giovani** nell'ambito della solidarietà.

Saranno veicolati attraverso la newsletter **contenuti a carattere regionale**, relativi alla promozione di buone prassi, progetti di particolare impatto e eventi degli ETS locali.

Mensilmente, sarà realizzata una **pagina informativa su media cartacei locali** contenente notizie e approfondimenti sulle attività degli ETS del territorio.

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 e centro di documentazione

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.

Centro di documentazione digitale

Obiettivo:  EQUIPAGGIARE

Area 5 - Servizi di ricerca e documentazione

CTV mette a disposizione pubblicazioni, studi, ricerche e banche dati di interesse per il Terzo settore e sul Terzo settore attraverso l'[Area riservata di CTV](#). Attraverso lo stesso strumento, CTV mette a disposizione la banca dati anagrafica di CTV, comprendente i riferimenti degli ETS del territorio.

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

Criteri di accesso: Il centro di documentazione digitale sarà apertamente fruibile dai destinatari all'indirizzo <https://my.centroteritorialevolontariato.org>.

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 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 sul RUNTS 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 e, dal 2022, in progettualità sul tema della digitalizzazione.

Nel 2023 CTV intende portare a compimento il progetto già in corso e avviare due nuove progettualità sulle tematiche precedentemente descritte.

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. 10). 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 - 100 posti - attrezzata con impianto audio e impianto per videoproiezione a soffitto;
- Sala 1 - 15 posti;

- Sala bis - 20 posti.

Sede di Vercelli

- Sala 1 - 25 posti - attrezzata con impianto per videoproiezione a soffitto;
- Sala 2 - 15 posti.

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. 10).

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 2023.

La qualità sarà rilevata attraverso il coinvolgimento degli utenti, associati e non, con l'adozione di **questionari**; 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 2023 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, 2021 e 2022 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, 2022 e 2023 e costituiranno punto essenziale di partenza per la redazione della programmazione del 2024.

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

Martedì 14.00 - 18.00

SITO WEB

www.centroterritorialevolontariato.org

CANALI FB E YOUTUBE

@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 e presso lo sportello di Varallo.

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

Silvia Monteleone – 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

Sara Ghirardi – sara.ghirardi@centroterritorialevolontariato.org

Silvia Monteleone – segreteria.biella@centroterritorialevolontariato.org

Silvia Pasciullo – silvia.pasciullo@centroterritorialevolontariato.org

Simona Riccini – scu.digitale@centroterritorialevolontariato.org

Emanuela Surbone – emanuela.surbone@centroterritorialevolontariato.org

Simona Zola – simona.zola@centroterritorialevolontariato.org